

PROGRAMA DE PYP PARA LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS OCUPACIONAL
DERIVADO DE LA RESIGNIFICACIÓN LABORAL DE LAS ASESORAS
VENDEDORAS DEL SECTOR RETAIL DURANTE LA PANDEMIA

ANGIE YINETH PAMPLONA ALCARAZ
CATALINA CASTAÑO RODRÍGUEZ
DAVID RENDÓN BOLÍVAR
ESTEFANÍA TOBÓN ECHAVARRÍA
MARIA CAMILA CARDONA ARROYAVE

FACULTAD DE MEDICINA

POSGRADO EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

UNIVERSIDAD CES

MEDELLÍN

2021

PROGRAMA DE PYP PARA LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS OCUPACIONAL
DERIVADO DE LA RESIGNIFICACIÓN LABORAL DE LAS ASESORAS
VENDEDORAS DEL SECTOR RETAIL DURANTE LA PANDEMIA

ANGIE YINETH PAMPLONA ALCARAZ
CATALINA CASTAÑO RODRÍGUEZ
DAVID RENDÓN BOLÍVAR
ESTEFANÍA TOBÓN ECHAVARRÍA
MARIA CAMILA CARDONA ARROYAVE

FACULTAD DE MEDICINA

POSGRADO EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

DOCENTE:
OSCAR DAVID CARVAJAL ACOSTA
I.Q., ESP. GERENCIA DE LA SALUD OCUPACIONAL

UNIVERSIDAD CES

MEDELLÍN

2021

NOTA DE ACEPTACION

FIRMA DEL PRESIDENTE DEL JURADO

FIRMMA DEL JURADO

FIRMMA DEL JURADO

Medellín, Fecha (__/__/__)

CONTENIDO

Pag:

1	RESUMEN	7
2	INTRODUCCIÓN	8
3	FORMULACION DEL PROBLEMA:	10
3.1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
3.2	JUSTIFICACION:.....	11
4	MARCO TEORICO	12
4.1	MARCO CONCEPTUAL.....	12
4.2	MARCO ANTECEDENTES.....	14
4.3	MARCO LEGAL.....	16
4.4	ESTADO DEL ARTE.....	18
5	OBJETIVOS:	20
5.1	OBJETIVO GENERAL:	20
5.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	20
6	METODOLOGÍA	21
7	CONSIDERACIONES ÉTICAS:	23
8	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	23
8.1	CRONOGRAMA	23
8.2	PRESUPUESTO.....	23
9	RESULTADOS.....	24
9.1	ESTRUCTURA DEL PROGRAMA:.....	24
9.2	DESARROLLO DEL PROGRAMA:.....	24
9.2.1	ESTABLECER COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	24
9.2.2	DELEGAR LOS RESPONSABLES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA	25
9.2.2.1	Alta gerencia:	26
9.2.2.2	Jefes, directores, supervisores, coordinadores:	26

9.2.2.3	Responsable SST:.....	27
9.2.3	DIAGNÓSTICO DE LA POBLACIÓN: APLICACIÓN DE LA PRUEBA PARA PRIORIZAR LOS COLABORADORES CON MAYOR RIESGO DE ESTRÉS.....	28
9.2.4	ASIGNAR LAS ESTRATEGIAS SEGÚN RESULTADOS DE LA PRUEBA EN SU PRIMERA PARTE. ..	30
9.2.5	IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS.....	32
9.2.5.1	Estrategias de intervención para el manejo del estrés en los colaboradores	32
9.2.5.1.1	Atención Plena (Mindfulness)	33
9.2.5.1.2	Técnicas de inoculación del estrés	36
9.2.5.1.3	Entrenamiento asertivo (role playing)	37
9.2.5.1.4	Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados	37
9.2.5.1.5	Resiliencia personal:	38
9.2.5.1.6	Técnica de solución de problemas	38
9.2.5.2	Estrategias de intervención para el manejo del estrés desde las organizaciones.	39
9.2.5.2.1	Compañero de batalla.....	39
9.2.5.2.2	Consultor de salud mental	40
9.2.5.2.3	Apoyo individual profesional.....	40
9.2.5.2.4	Desarrollar la resiliencia organizacional	41
9.2.5.2.5	Desarrollar un programa de líderes asertivos	42
9.2.6	REEVALUACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS EN LOS COLABORADORES MIDIENDO LA EFECTIVIDAD DE LAS ESTRATEGIAS.	42
9.2.7	ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN FRENTE AL ESTRÉS LABORAL	43
9.2.7.1	Estrategias de difusión:.....	43
9.2.7.1.1	<i>Comunicación visual:</i>	43
9.2.7.1.2	<i>Comunicación grupal:</i>	44
9.2.7.1.3	<i>Comunicación masiva:</i>	44
9.2.7.2	Sensibilización frente al estrés laboral	44
9.2.8	MONITOREO Y SEGUIMIENTO	45
10	<u>CONCLUSIÓN</u>	<u>46</u>
11	<u>ANEXOS</u>	<u>48</u>
11.1	PRUEBA DE ESTRÉS LABORAL DEL DR. RICARDO BERREZUETA MÉDICO PSIQUIATRA CHILENO.....	48
	<u>BIBLIOGRAFIA.....</u>	<u>51</u>

LIATA DE TABLAS

	Pag:
TABLA 1. IMPLEMENTACIÓN DE LAS TÉCNICAS SEGÚN LOS RESULTADOS DE LA PRIMERA PARTE DE LA PRUEBA.	31
TABLA 2. TÉCNICAS DE MINDFULNESS: DETALLES E INSTRUCCIONES	34
TABLA 3. SUGERENCIAS DE TÉCNICAS DE MINDFULNESS PARA CADA SITUACIÓN LABORAL.....	35
TABLA 4. RESPUESTAS AL ESTRÉS PSICOLÓGICO A LA PANDEMIA DE COVID-19 Y ESTRATEGIAS PREVENTIVAS PARA DESARROLLAR LA RESILIENCIA ORGANIZACIONAL	41

1 RESUMEN

Desde de tercer mes del año 2020 hasta la actualidad Junio del 2021, se viene viviendo una situación crítica de salud pública denominada Covid-19, según la OMS, “El nuevo Coronavirus (COVID-19) ha sido catalogado como una emergencia en salud pública de importancia internacional (ESPII). Se identificaron casos en todos los continentes y el 6 de Marzo se confirmó el primer caso en Colombia” esto llevó a que los diferentes sectores económicos tomaran decisiones que afectaron directamente a sus trabajadores y como una de las medidas tomadas fue el trabajo en casa, el cual ocasionó un cambio en la forma de trabajar de muchas personas, y como resultados se ha encontrado que los empleados han tenido un aumento en su carga laboral, y muy poco espacio para sus espacios personales y familiares, lo cual ha generado un aumento considerable del estrés. Por lo anterior, a través de este trabajo se pretende dar a conocer estrategias de afrontamiento que puedan implementar las empresas, frente al estrés laboral durante la resignificación de los empleos durante una pandemia.

Se llevó a cabo una investigación basada en literatura ya existente sobre el tema, y estrategias que diferentes empresas o sectores han implementado en situaciones que han generado niveles altos de estrés en sus empleados. A partir de este estudio, se da como propuesta la implementación de una prueba para medir el nivel de estrés de los empleados, y sus posibles causantes, y como resultado se brindan diferentes estrategias, con el propósito de brindar una guía a las empresas, las cuales podrán implementar según sea el nivel de estrés que arroje la prueba.

Palabras claves: Estrés, Estrategias de afrontamiento, Pandemia, Estrategias.

2 INTRODUCCIÓN

La actual situación de salud pública que enfrenta el mundo ha transformado diversos aspectos de nuestras vidas como en el aspecto social, familiar, laboral, entre otros; en el ámbito laboral, el cual es el eje de este estudio y programa de promoción y prevención, se han evidenciado diversos retos que han llevado a las organizaciones a desarrollar transformaciones que ponen a prueba la versatilidad de estas con la finalidad de garantizar la prestación de sus servicios o disponibilidad de sus productos.

En Colombia el gobierno dio como directriz la implementación del Teletrabajo o Trabajo en casa según la circular 41 del 2020 (1) como medida de contención del virus COVID 19 y además impulsar al máximo la continuidad de las actividades económicas de las organizaciones.

Debido a esta emergencia ocasionada por el virus COVID 19, se han presentado diferentes estrategias de contención para evitar la propagación del virus de una forma exponencial; entre estas se declaró un período de confinamiento total durante un periodo de 4 meses, donde la población no podía salir de sus casas excepto en casos de emergencia y quienes tenían excepciones por sus trabajos, como el caso del sector de la salud.

Todo esto llevó a que los diferentes sectores económicos tomaran decisiones que afectaron directamente a sus trabajadores y como una de las medidas tomadas fue el teletrabajo o trabajo en casa, lo cual ocasionó un cambio en la forma de trabajar de muchas personas. Para este estudio en particular los asesores vendedores de diferentes sectores se vieron afectados en el sentido de que debieron pasar de prestar una asesoría presencial, a brindarla de manera virtual por medio de diferentes medios tecnológicos, lo cual implicó una resignificación de su labor.

La resignificación laboral dentro de su definición nos plantea que es una nueva forma de reubicar o reorientar el sentido de algo cuyo significado ha tomado nuevas características en un contexto determinado incluso hasta fuera de él mismo, tal contexto se evidencia con la llegada del virus COVID 19 y la nueva forma de trabajo que tuvieron que adquirir las organizaciones debido al mismo(2)

La industria textil, en la cual se inspiró el desarrollo del presente programa de PyP y específicamente en el canal RETAIL se tomaron diversas estrategias con las asesoras vendedoras de los puntos de ventas con la finalidad de darle continuidad a su actividad comercial; las asesoras vendedoras fueron capacitadas en el manejo de redes sociales como Instagram y Facebook y plataformas de comunicación digital y móvil como WhatsApp para continuar sus operaciones laborales. Esto

“resolvía” en parte el problema de tener que cerrar los puntos de ventas, pero como en todos los procesos nuevos, con el paso del tiempo, nuevos retos surgían para las asesoras vendedoras y para la organización en general a la hora de implementar estas nuevas estrategias.

Dentro de estos nuevos retos, la salud mental enciende las alarmas de los organismos de salud, dado que el temor, la angustia, la ansiedad que genera la enfermedad, afrontar el aislamiento, el desdibujamiento de los límites entre la vida laboral y familiar, el exceso de trabajo y las exigencias naturales de una completa resignificación del trabajo aumentan de manera vertiginosa los niveles de estrés en las asesoras vendedoras(3–5).

Si bien es cierto que con el tiempo nos adaptamos mejor a los cambios y los problemas iniciales se van resolviendo, y con ello el nivel de estrés disminuye, es necesario vigilar en todo momento y establecer medidas de control permanentes que nos ayuden a manejar la exposición a esta amenaza, de igual manera, es evidente que en algún punto, retornaremos a la normalidad lo cual no quiere decir que este programa quede obsoleto, ya que su aplicación se puede continuar dentro de las organizaciones con o sin resignificación de los empleos y teniendo en cuenta que el estrés laboral es un factor de alto riesgo transversal en todas las organizaciones y en todos los momentos de esta, la herramienta que presentamos a continuación es de gran utilidad e importancia en todo momento(6), y tiene la intención de responder a diferentes técnicas y estrategias que podría implementar las empresas, no solo del sector textil sino de cualquier sector frente al manejo del estrés y la resignificación de sus trabajos dado por el Covid-19; generando técnicas para mitigar dicha emoción y poder sobre llevarla.

3 FORMULACION DEL PROBLEMA:

3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante el presente año se presentó una pandemia, denominada Covid-19, según la OMS, “El nuevo Coronavirus (COVID-19) ha sido catalogado como una emergencia en salud pública de importancia internacional (ESPII). Se han identificado casos en todos los continentes y, el 6 de marzo se confirmó el primer caso en Colombia.”(7) Debido a esta emergencia se han presentado diferentes estrategias de contención, para evitar la propagación del virus de una forma exponencial, entre estas se declaró un periodo de confinamiento total durante un periodo de 4 meses, donde la población no podía salir de sus casas, excepto en casos de emergencia, y quienes tenían excepciones por sus trabajos, como el caso del sector salud, debido a esto los diferentes sectores económicos debieron tomar decisiones que afectaron directamente a sus trabajadores, por ende una de las medidas implementadas fue el trabajo en casa, lo que ocasionó un cambio en la forma de trabajar de muchas personas, como lo fue el caso de los asesores vendedores de diferentes sectores, ya que debieron pasar de prestar una atención presencial, a brindar una virtual por medio de diferentes medios tecnológicos, lo cual implicó una resignificación de su labor, ya que muchas personas no contaban con las herramientas necesarias en su hogar para realizar su trabajo, como lo es, un adecuado puesto de trabajo, que cuente con conectividad, computador, escritorio, silla, y además, el conocimiento para manejar las nuevas estrategias digitales, como lo son las redes sociales, la página web de la empresa, y toda la atención virtual que requiere este cambio(8).

A parte de las dificultades mencionadas anteriormente, también se han evidenciado otras que se derivan del trabajo en casa, como lo son en muchos casos la extensión de su horario laboral, ya que se está trabajando más de las 8 horas, lo que adicional genera cambios en la relación familiar, ya que los empleados se vieron en la obligación de combinar su dinámica laboral y familiar al tiempo, lo que genera que poco se puedan separar los espacios de descanso, y obligaciones familiares de las laborales, así como lo indica los resultados de la encuesta de condición de vida laboral y personal, realizada por la ando y el Ministerio del trabajo "la pandemia ha tenido un impacto importante en las dinámicas laborales, siendo la casa el lugar principal de trabajo de los encuestados con un 86,7% de personas que han trabajado allí desde que inició el aislamiento. Así mismo, las jornadas laborales en el marco de la pandemia han sido en promedio mayores a 8 horas diarias, según 57,7% de los encuestados. La encuesta dejó ver que la convergencia de las actividades en el hogar con los asuntos laborales, familiares y personales ha representado un reto a la hora de encontrar un balance adecuado, armónico, y de establecer límites de tiempo entre ellas. En consecuencia, 36,8% de los encuestados aseguró que no estaba realizando actividades como atender citas médicas, tratamientos de cuidado, ejercitarse, meditar, hacer actividades espirituales, entre otras."(9) Estas situaciones generan que los trabajadores sientan

una mayor carga laboral derivada de las múltiples funciones que deben realizar de su trabajo, el hogar, aspectos personales, y los nuevos retos en cuanto a alfabetización tecnológica, y las dificultades que pueden presentarse en todo lo relacionado a una conexión adecuada para la realización de sus funciones(8).

A través de este trabajo queremos dar a conocer estrategias de afrontamiento que puedan implementar las empresas, frente al estrés laboral durante la resignificación de los empleos durante una pandemia.

3.2 JUSTIFICACION:

En el mundo entero se vivió una pandemia donde específicamente en Colombia el 6 de marzo se confirmó el primer caso de Coronavirus (COVID-19). A partir de este momento y muy tímidamente las empresas empezaron a tomar medidas de bioseguridad como el lavado de manos, sin embargo, el virus se fue expandiendo tan rápida y exponencialmente que no tuvieron más remedio que aislar a los trabajadores en sus casas donde el Ministerio de Salud en la resolución 385 del 12 de marzo de 2020 declaró “la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020.

En virtud de las directrices dadas por el presidente de la república, el Ministerio de Trabajo expidió la circular 021 de 2020 sobre las “Medidas de protección al empleo con ocasión de la fase de contención del Covid-19 y de la declaración de la emergencia sanitaria”, en la cual se señala que el trabajo en casa es una modalidad de trabajo ocasional, temporal y excepcional.

En esta circular se recomienda una serie de medidas que tanto el empleador como el trabajador puede aportar con el fin de evitar la pérdida del empleo, tales como el teletrabajo y el trabajo en casa”(1).

A partir de este momento, las empresas tuvieron que tomar medidas de atención a clientes y usuarios de forma virtual, de tal manera que el canal RETAIL no se viera afectado lo que implicó una capacitación a sus colaboradores en herramientas virtuales como WhatsApp y redes sociales para garantizar la continuidad del negocio.

En este proyecto de grado queremos conocer las diferentes estrategias de afrontamiento que las empresas del sector textil y específicamente el canal RETAIL generaron para hacer frente a esta nueva forma de trabajo y conocer el impacto de las mismas positiva o negativamente, así como también saber cuáles de estas estrategias contribuyeron a disminuir el estrés laboral y proponer diferentes programas de prevención y promoción que puedan ser útiles a estas empresas del sector para afrontar un posible escenario de pandemia o similar y tener herramientas suficientes para afrontar este tipo de situaciones.

De esta misma forma creemos que teniendo presente estrategias de afrontamiento, las empresas podrían prepararse para diferentes tipos de crisis y así mismo los colaboradores podrían tener un impacto menos negativo a la hora de enfrentar situaciones que cambien su rutina laboral y den la bienvenida a nuevas formas de trabajo y manejo del estrés.

4 MARCO TEORICO

4.1 MARCO CONCEPTUAL.

El presente proyecto, tiene como finalidad, establecer herramientas claras de intervención que permitan a las empresas afrontar el estrés laboral que genera la resignificación de los empleos de los asesores vendedores del canal RETAIL en el sector textil. Para determinar dichas estrategias y entender el contexto en el que desarrollaremos el presente proyecto, es necesario definir y contextualizar los conceptos que serán más relevantes durante este proyecto.

Inicial mente debemos comprender una estrategia de intervención como un patrón o un plan que establece una secuencia coherente de acciones a realizar con la finalidad de lograr un objetivo establecido por la organización(10), en nuestro caso, las estrategias serán ese plan de actividades cuidadosamente seleccionadas y estudiadas para ayudar a las vendedoras asesoras del canal RETAIL en el sector textil a disminuir el nivel de estrés generado por la conversión de sus empleos de una manera física a una versión digital.

Para el estudio es de vital importancia que se comprenda el termino afrontamiento ya que es en pro de este verbo que se desarrollarán las estrategias mencionadas anteriormente, para los autores, el termino hace referencia a la acción de afrontar, es decir, hacerle cara a un peligro, problema o situación. Entendiendo este como una capacidad que se puede desarrollar dentro de las organizaciones y se puede gestionar para tener un afrontamiento eficaz que lleve a la adaptación de los cambios producidos por el contexto actual en el que estamos inmersos. Por esta razón es importante comprender la realidad actual como una oportunidad y no como un limitante para el pleno desarrollo de nuestras actividades, en nuestro caso, la actividad laboral(11).

La creación de las estrategias de afrontamiento que pretendemos desarrollar en este estudio, están enfocadas en la gestión del estrés laboral desde una perspectiva integradora, holística y que le dé la plena confianza al trabajador y a las organizaciones que se están tocando todas las posibles esferas que pueden afectar su rendimiento laboral y su salud. Por eso es importante reconocer el estrés laboral y sus efectos en la salud desde el paradigma de la Psiconeuroinmunoendocrinología, la cual nos presenta el estrés como una Respuesta fisiológica global de un individuo, que involucra procesos bioneuropsicológicos, ante un estímulo externo o interno, biológico, químico, físico

o psicológico real o imaginario. Para muchos individuos estos estímulos, refleja un estado indeseable de preocupación, temor, irritabilidad, tristeza, y dificultad para manejar adecuadamente las situaciones que causan frustración. Para otros, el estrés generado por dichos estímulos es un reto que motiva a la obtención de logros y metas en la vida(12). Cuando los factores estresores persiste en el tiempo y supera por su intensidad y/o duración la capacidad personal y actual de adaptación al mismo, da como resultado un proceso de enfermedad, el cual buscamos eliminar y/o controlar por medio de las estrategias planteadas. por otro lado, Esta nueva teoría del estrés, considera el estilo de vida del individuo y el medio ambiente en el cual este se desenvuelve como un determinante clave(13), siendo estos dos, ejes de partida para nuestras estrategias.

Al referirnos al termino de resignificación laboral, queremos que el lector comprenda esta como una redefinición de una situación, lo cual implica la institución de una nueva realidad; resignificar es otorgar un valor o un sentido diferente a algo, es decir, para nuestro caso el trabajo de la población de estudio era una labor netamente presencial en la que se debía interactuar cara a cara con el comprador y por motivos de la pandemia, por protocolos de bioseguridad y por la necesidad natural del canal RETAIL de mantener las ventas sin exponer a los colaboradores a los riesgos biológicos inherentes al virus, se ha generado una nueva forma de abordar a los compradores en la cual las asesoras vendedoras no se encuentra en una tienda física, y pasan a realizar una atención virtual, a través de nuevas plataformas de venta las cuales les exigen afrontar nuevos retos de aprendizaje tanto en la utilización de los medios digitales como en la forma de vender los productos. Todos estos cambios a los que se encuentran sometidos los colaboradores, es lo que para este estudio representa la resignificación del trabajo(14).

En el marco de nuestro proyecto es importante reconocer la población de estudio sobre la cual están enfocadas las estrategias de afrontamiento del estrés laboral a causa de la resignificación de los empleos, por tal motivo, consideramos de gran importancia, definir el rol de las asesoras vendedoras (AV) dentro de nuestro estudio; es necesario dejar claro que las AV son la cara directa de la empresa frente al público, estas son las encargadas de brindar una asesoría experta al comprador y su objetivo más allá de vender un producto es lograr crear un vínculo entre el comprador y la marca. Durante la normalidad (pre COVID), esta era una tarea ya dominada, en la presencialidad las AV estaban entrenadas para lograr familiarizar al cliente con la compañía, pero al llegar la pandemia e instaurar las medidas de bioseguridad, los consumidores y los vendedores ya no se podían encontrar en el mismo lugar, lo que lleva a que todo este entrenamiento y experiencia en el mundo de las ventas no se podría ver aprovechado a menos que las colaboradoras desarrollaran estrategias de ventas digitales, aprendieran el uso correcto de las plataformas y generaran un proceso de resignificación positivo. Todos estos cambios son los que hemos tomado como factores estresores que deben ser

gestionados a través de las estrategias adeudas que pretendemos desarrollar en este proyecto.

El termino RETAIL hace referencia a un canal de venta enfocado en la comercialización de productos al detalle o minorista. Este canal es considerado de vital importancia para las empresas, ya que es el encargado de hacer llegar el producto al consumidor final. Los trabajadores de este sector deben generar la empatía del cliente con la marca, un RETAIL exitoso, debe poder conectar emocionalmente con el cliente. Para crear este enlace emocional, el producto o servicio que se ofrece debe diferenciarse del resto de la competencia y al mismo tiempo alinearse con los valores, los deseos, el poder adquisitivo y las expectativas del consumidor(15). Estas ideas dan gran peso y sustento a nuestro proyecto ya que el estrés generado por la resignificación del empleo a causa de la pandemia, el desconocimiento de los canales de venta digitales y la poca experiencia en el manejo de clientes de manera virtual, puede afectar de diversas maneras el desempeño de las AV lo cual afectaría directamente a la compañía; y es por esta razón, que tener una guía con las estrategias de afrontamiento frente al estrés laboral definidas se vuelve de gran importancia en estos momentos(16).

Para efectos de esta investigación nos apegaremos a la definición que ha dado la organización mundial de la salud (OMS) del término pandemia al cual se refiere como: “Se llama pandemia a la propagación mundial de una nueva enfermedad”(17)

4.2 MARCO ANTECEDENTES

Es necesario para la investigación tener una noción histórica de las pandemias que han precedido al COVID-19. Como es bien sabido, estas cada vez que se presentan generan grandes afecciones en la economía de los países, la salud de los habitantes y las actividades de las empresas (18). Dentro de los episodios históricos similares encontramos diversas enfermedades pandémicas que han sacudido el mundo, por mencionar algunos sucesos relevantes para nuestro estudio, hablaremos de la viruela, la peste negra, de la gripe española y la crisis del petróleo en estados unidos.

La viruela se conoce como una de las primeras pandemias que afecto al mundo es conocida desde hace por lo menos 10.000 años Era una enfermedad grave y extremadamente contagiosa que llegando a tener tasas de mortalidad hasta del 30%. Se expandió masivamente cuando los conquistadores empezaron a cruzar el océano afectando de manera terrible la población de américa. su erradicación se logró gracias a la aparición de la vacuna desarrollada por Edward Jenner. No se encontraron antecedentes relevantes respecto al manejo de bioseguridad y cuidado de los trabajadores, ya que esta época la importancia de conseguir tierras y expandir los imperios europeos en América primaban sobre la salud de la población(18).

El otro hito histórico que consideramos pertinente mencionar es la peste bubónica o peste negra, que según la literatura se ha presentado en dos momentos históricos diferente, el primer brote de esta pandemia fue entre los años el 541 y el 543 en tiempos del emperador justiniano la cual surge en etiopia y se expande rápidamente por Europa a través de las vías comerciales del mediterráneo se calcula que en Europa murieron alrededor de cuatro millones de personas. En el siglo XIV entre los años (1346-1351) se registra el segundo brote de esta plaga, la cual era transmitida desde las ratas hacia los humanos a través de la picadura de las pulgas matando cerca del 60 % de la población europea, las ciudades quedaron sin trabajadores y el campo sin campesinos Dado que un tercio de la fuerza laboral había muerto(19).

La peste bubónica o peste negra, es otro antecedente de gran relevancia en el marco de nuestra investigación, que según la literatura se ha presentado en dos momentos históricos diferente, el primer brote de esta pandemia fue entre los años el 541 y el 543 en tiempos del emperador justiniano la cual surge en etiopia y se expande rápidamente por Europa a través de las vías comerciales del mediterráneo se calcula que en Europa murieron alrededor de cuatro millones de personas y En el siglo XIV entre los años (1346-1351) se registra el segundo brote de esta plaga, los científicos Kitasato y Yersin identificaron que la enfermedad era transmitida desde las ratas hacia los humanos a través de la picadura de las pulgas, lo cual dio punto de partida para tomar acciones y evitar la expansión desmedida de la enfermedad, dentro de las acciones se implementó la exterminación de las ratas y los vectores que acusaban la enfermedad, se implementaron medidas como lavado de manos, desinfección, profilaxis con antibióticos y la más conocida y famosa “la protección del cuervo” la cual era adoptada por las clases sociales más altas y consistía en aislar todas las vías de acceso del virus al cuerpo, se usaban guantes, capas, botas, y lo más llamativo era el bastón de madera, su fin era alejar a las personas cuando establecían una conversación y evitar que alguien se les acercara a más de dos metros y para cuidar sus vías respiratorias utilizaban la famosa carta de “cuervo” en la cual ponían hierbas curativas para filtrar el aire al momento de respirar. Se considera que estas medidas fueron provechosas pero insuficientes ya que esta peste mato cerca del 60 % de la población europea, las ciudades quedaron sin trabajadores y el campo sin campesinos Dado que un tercio de la fuerza laboral había muerto(18).

Entre 1918 y 1920 se sitúa un momento histórico relevante para nuestro estudio ya que se da lugar a la gripe española, causada por la cepa del virus A/H1N1, para el manejo de la enfermedad se implementaron elixir, tónicos y soluciones, los médicos de la época recomendaban aspirina en dosis que ahora son contraproducentes, los medios de comunicación recalcaban la importancia de la manipulación adecuada de los alimentos la higiene y el lavado de manos, se implementó como medida obligatoria el uso de tapabocas, se desinfectan teatros, circos, talleres y lugares públicos con la finalidad de frenar la expansión del virus se prohíbe la importación de mercancía desde marruecos, se identifican a los extranjeros y se prorrogan las matrículas y los exámenes, se dan tres holeadas de esta enfermedad y esta

desaparece por si sola en 1920 lo que sugiere una inmunidad colectiva generada por la población(18,20,21).

En la década de los 70 en estados unidos durante la crisis del petróleo el físico Jack Nilles comenzó a pensar formas de optimización de recursos no renovables. Su primera idea fue “llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo” tras esto se creó el concepto de telecommuting lo que traduce trabajar en casa o trabajar en remoto. No obstante para aquella época aún era un sueño pensar en esta forma de trabajo incluso en los años 2009 y 2010 cuando surgió la pandemia de H1N1 o también llamada gripe porcina ya se estaba empezando a implementar el teletrabajo principalmente en países desarrollados pero aún era una idea visionaria para las empresas, solo una pequeña parte de la población trabajadora desempeñaba sus tareas desde la comodidad de su hogar ya que el desarrollo tecnológico no estaba a la altura para ser una realidad en masa(22).

Dentro de la revisión histórica y los antecedentes de la materia, estos son los aspectos que consideramos deben ser destacados, vemos que el acontecimiento histórico que se está viviendo en estos momentos es propio de la época y no tiene referentes históricos similares; ya que, el desarrollo tecnológico de la época han dado un impulso considerable a nuevas formas de producción, los bajos costos informáticos, la velocidad de las redes de comunicación, la aparición de las redes sociales, las condiciones propias del virus, los conocimientos en seguridad y en salud y los nuevos contextos en los que se desenvuelve la sociedad, pusieron a disposición de millones de personas los recursos necesarios para la resignificación del trabajo. Es por esto que la recopilación y la propuesta de estrategias encaminadas al manejo del estrés es de vital importancia ya que estamos creando sustento teórico que permita a las empresas y colaboradores manejar la presente realidad y situaciones similares que se presenten en el futuro.

4.3 MARCO LEGAL

Tomando en consideración que la Seguridad y Salud en el trabajo se ha convertido en una pieza fundamental para las empresas y trabajadores, al exigir mayor productividad y eficiencia en cada puesto de trabajo y por las circunstancias propias de la pandemia se ha incrementado el nivel de estrés, por lo que toma relevancia todo el estudio cronológico legal que protege a los trabajadores frente a este.

Abordaremos las leyes, decretos, resoluciones, acuerdos, ordenanzas, sentencias y circulares que velan por la gestión del estrés laboral, específicamente durante la pandemia con el fin de que los trabajadores estén protegidos frente a estos factores de riesgo y así prevenir enfermedades o accidentes laborales. Esta normatividad sirve como una guía para que los empleadores realicen un adecuado acompañamiento a sus empleados y brindarles un entorno saludable de trabajo durante la pandemia.

Se encontró que a nivel mundial la OIT por su característica de organización presenta propuestas denominadas convenios, con lo que se busca una mayor prevención de los riesgos psicosociales. En estos convenios se pueden encontrar algunos como: El Convenio número 100 sobre igualdad de remuneración (1951), introduce el concepto de “trabajo de igual valor” para corregir la discriminación salarial indirecta fruto de las diferentes valoraciones que se hacen de los puestos de trabajo masculinizados y feminizados. Expresa, además, la necesidad de realizar “valoraciones objetivas de los puestos de trabajo” que permiten, además de equilibrar la remuneración, analizar los componentes y condiciones del trabajo, lo que facilita la prevención de riesgos laborales” (23). El Convenio número 111 sobre la discriminación en el empleo y la ocupación (1958) tiene como objetivo: “eliminar cualquier tipo de discriminación y establece para ello la obligación de garantizar la igualdad de trato y de oportunidades en el empleo y en las diversas ocupaciones, así como en las condiciones de trabajo”(24) .

A nivel nacional, en las últimas décadas, ha sido aprobada diferente normatividad para proteger a todo Colombiano sobre riesgos Psicosociales, tales como, la Ley 1562 de 2012, la cual amplía la definición de accidente de trabajo, incluyendo la "perturbación psiquiátrica" en el trabajador por causa o con ocasión del trabajo; La Ley 1616 de 2013, con el objeto de garantizar el Derecho a la Salud Mental de la población colombiana, que en su Artículo 9, hace énfasis en la "Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral(25). En 1989 con la Resolución 1016 y a partir de esta, se observa una normatividad que comienza a hablar sobre la identificación de riesgos psicosociales como lo son el Artículo 11: “Identificar los agentes de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales, ergonómicos, mecánicos, eléctricos, locativos y otros agentes 14 contaminantes, mediante inspecciones periódicas a las áreas, frentes de trabajo y equipos en general”. Y el Artículo 12: “Diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales”(26); En el año de 1994 publican el Decreto 1295, por el “cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales”(27).

Al estar en un entorno laboral genera para el trabajador la exposición y vulnerabilidad a factores de riesgo presentes en su lugar de trabajo, los cuales pueden discriminarse por factores ambientales, sociales, laborales, personales, familiares y relacionales, aunque estos riesgos en muchas ocasiones el trabajador lo toma como ajeno y no le da la importancia que se requiere, de no ser controlados, afectarían en gran medida su desarrollo mental, emocional y físico. En Colombia, la interacción del empleado con su puesto de trabajo y con los diferentes ámbitos del ser humano, han llevado a reconocer los riesgos psicosociales y como éstos afectan el desarrollo, productividad y ejecución del trabajador, por tanto, el Ministerio de la Protección Social, expide la Resolución 2646 de 2008, 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, se establece la evaluación objetiva y subjetiva con instrumentos validados en el país de los factores de riesgo psicosociales de manera obligatoria para todas las empresas.

Continuando con la legislación referente al marco de Riesgo Psicosocial, cabe mencionar el Decreto 1010 de 2006, por medio del cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Como se ve en el Artículo 1: “La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública”(28).

En el 2008 con la Resolución 2646, se organiza y se busca proteger a los empleados de los riesgos psicosociales que puedan aparecer en las diferentes organizaciones y empresas en nuestro contexto colombiano (29). Esta resolución entrega la ruta a seguir para abordar los factores de riesgo psicosocial como lo son la “Identificación, evaluación e Intervención de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos, determinación del origen de las patologías presuntamente causadas por estrés laboral”. Adicionalmente, a esta resolución, que brinda un norte de cómo deben ser abordados los factores de riesgos psicosociales en Colombia, el Ministerio de la Protección Social ha desarrollado una batería que permite realizar las mediciones de estos factores de riesgo en los distintos puestos de trabajo y empresas en el territorio colombiano(30).

La evaluación y control de los Riesgos Psicosociales debe ser realizada por el empleador cada dos años, tal como se puede ver en los últimos años, la preocupación por una adecuada salud mental y emocional en los trabajadores de Colombia y del mundo, ha ido aumentando considerablemente y como consecuencia de ellos, también ha incrementado la normatividad que lo ampara, la cual busca prevenir las enfermedades originadas por éstos.

4.4 ESTADO DEL ARTE

Dentro de algunos antecedentes que soportan esta investigación, se encuentra el realizado en la Universidad EAFIT, desarrollado en el año 2016 en la ciudad de Medellín por Luz Adriana Sánchez Marín y Sandra Marina Sánchez Marín, se evalúa la asociación entre el comportamiento de los factores de riesgo psicosocial, el nivel de estrés y los factores protectores de los empleados de las tiendas de una empresa colombiana de RETAIL, se realizó un estudio de tipo transversal (cross sectional) con metodología cuantitativa, con un estudio poblacional tipo censo, los sujetos de estudio que participaron en la investigación fueron aproximadamente 222 empleados de las tiendas de una empresa del sector RETAIL en la ciudad de Medellín, finalmente se evaluaron los resultados de 150 empleados que intervienen directamente en las tiendas, en los cargos de administrador, cajero, asesor y

bodeguero. Como conclusión general de este estudio se observa que la población está altamente expuesta a las condiciones de riesgos de magnitud considerable y además con variables lesivas, se observa el efecto en los mecanismos de respuesta de estrés muy altos que no les aporta para lograr mediar la exposición, y la ausencia de estrategias de afrontamiento que posibiliten la reducción de la respuesta de estrés. Se realizaron a partir de los hallazgos recomendaciones para la población que presentó mayor exposición a los factores de riesgo y el nivel de estrés (31).

En otro estudio realizado en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, donde se desarrolló un proyecto en el año 2018, que se fundamentó en la “Relación entre estrés y comunicación organizacional en una empresa RETAIL de la ciudad de Arequipa”. En el desarrollo de este proyecto participaron 132 colaboradores, entre varones y mujeres entre edades de 18 y 60 años con una permanencia mínima de un mes en la empresa, quienes con su experiencia ayudaron a definir y concretar si tenía relación la comunicación asertiva con sus directivos y el estrés laboral. Los resultados mostraron que los colaboradores de la empresa tienen un nivel bajo de estrés laboral asimismo la percepción que tienen respecto a la comunicación que hay en la organización es de nivel promedio, por lo tanto existe relación significativa entre estrés laboral y comunicación organizacional, de tal manera que mientras el nivel de comunicación sea percibido como adecuado la presencia del estrés es baja y viceversa(32).

Otro antecedente que compete para nuestro tema de interés, es un estudio realizado en la universidad Complutense de Madrid, desarrollado en el año 2019 por Sara López y Camacho Herráez, donde se hizo un breve análisis comparado de riesgos psicosociales en el colectivo de venta de grandes almacenes con especial atención a la variable de género y antigüedad laboral, en la presente investigación, se presenta un análisis comparado desde la perspectiva de género y antigüedad laboral en vendedores de grandes almacenes, a través del Método F-Psico 3.1 recomendado por el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (INSSBT), organismo dependiente del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Los objetivos específicos perseguidos se presentan a continuación:

- A. Realizar una valoración cuantitativa de los riesgos psicosociales de la muestra segmentada por la variable de género y por la variable antigüedad laboral, así como delimitar las medidas generales preventivas que el método F-Psico 3.1 propone en cada caso.
- B. Concluir cuál es el factor psicosocial más discriminante resultante de la valoración cuantitativa segmentada por la variable de género y por la variable de antigüedad laboral respetivamente.
- C. Realizar un análisis comparado del factor psicosocial más discriminante resultante de la valoración por género y por antigüedad laboral. El estudio realizado permite concluir respecto a la variable de género, que el factor

psicosocial más discriminante resultante, fue el factor psicosocial de AUTONOMIA. De este modo, los hombres perciben más autonomía temporal y decisional que las mujeres, y de manera concreta se refleja en los siguientes aspectos:

- I. La posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal.
- II. Poder decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias para la comida o el break.
- III. Detener su trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitan.
- IV. Marcar su propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral.
- V. Tomar de decisiones relativas a: las tareas y actividades a realizar, distribuir las tareas a lo largo de la jornada laboral, distribuir el entorno directo del puesto de trabajo, cómo realizar su trabajo, la cantidad y calidad del trabajo a realizar, la resolución de situaciones anormales o incidencias, así como en la distribución de los turnos rotativos de trabajo (33).

5 OBJETIVOS:

5.1 OBJETIVO GENERAL:

Brindar estrategias a las empresas para afrontar el estrés laboral de las asesoras vendedoras del canal RETAIL durante una pandemia

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Realizar revisión de la literatura con el fin de Identificar los determinantes que generan estrés laboral de las asesoras vendedoras del canal RETAIL durante una pandemia
- Plantear estrategias para disminuir el estrés laboral de las asesoras vendedoras del canal RETAIL durante una pandemia
- Validar con expertos el programa de PYP planteado

6 METODOLOGÍA

Para el estudio se llevó a cabo un análisis descriptivo documental de revisión bibliográfica basada en literatura ya existente sobre el tema, la población de estudio fueron mujeres que desempeñan el rol de asesora vendedora en el canal RETAIL de la ciudad de Medellín. El estudio fue enfocado en el análisis de diferentes estrategias que varias empresas o sectores han implementado en situaciones que han generado niveles altos de estrés en sus empleados producido por el virus COVID 19 y la resignificación del trabajo, de igual manera se analiza cómo esto afectó significativamente a las asesoras vendedoras. Se revisaron investigaciones entre el 2019-2021 en distintos buscadores y bases de datos como Google Scholar, fuentes bibliográficas, Science, Scielo, Dialnet y páginas oficiales del ministerio de trabajo, OMS, OIT, OSHA. Se realizan lecturas y revisión de trabajos para encontrar estrategias sobre el manejo del estrés.

Dentro de las estrategias y técnicas encontradas se incluyó: La prueba de estrés laboral, el cual incluye dos partes; primera parte siendo el cuestionario de problemas Psicosomáticos y como segunda parte la Escala general de satisfacción. Esta prueba se anexa con el propósito de brindar una guía a las empresas, la cual podrán implementar según sea el nivel de estrés que arroje la prueba.

Nombre del proyecto		PROYECTOS SST		META		MEDIOS DE VERIFICACION		INDICADORES		SUPUESTOS - RIESGOS	
Estrategias de afrontamiento para las empresas, frente al estrés laboral durante la resignificación de los empleos de las asesoras vendedoras en el canal retail durante una pandemia.		Descripción		Proyecto gerencial en el campo de la intervención							
Fin - Alcance		Contribuir con estrategias para las empresas del sector textil a disminuir el estrés laboral de las asesoras vendedoras del canal RETAIL		Al finalizar la semana 15 (mayo 28) habremos presentado 5 estrategias para disminuir el estrés laboral en el canal Retail		Material entregable para las empresas		# estrategias presentadas/5 estrategias		No identificado	
Objetivo General		Brindar estrategias a las empresas para afrontar el estrés laboral de las asesoras vendedoras del canal RETAIL durante una pandemia		Al finalizar la semana 15 mayo 28, pre		Material entregable para las empresas		# estrategias presentadas/ #		No identificado	
Componente 1 - Objetivo Específico		Realizar revisión de la literatura con el fin de identificar los determinantes que generan estrés laboral de las asesoras vendedoras del canal retail durante una pandemia		Al finalizar la semana 7 (febrero 5) se deben haber revisado 25 fuentes de los determinantes que generan el estrés laboral		Documento que establezca los determinantes para identificar el estrés laboral		# de fuentes revisadas / 25 fuentes propuestas a revisar		No encontrar la suficiente literatura	
Actividad 1		Revisar literatura y bibliografía que nos permita conocer los determinantes positivos y negativos, en torno al estrés laboral		Al finalizar semana 3 (febrero 26) ya habremos revisado la literatura y bibliografía		Consolidado de todos los documentos que se han revisado con información relevante		N/A		No encontrar la suficiente bibliografía	
Actividad 2		Revisar la literatura Gris con el fin de indagar las estrategias que implementaron		Al finalizar semana 5 (marzo 12) ya habremos revisado la literatura gris		Fuentes sociales		N/A		No encontrar la suficiente bibliografía	
Actividad 3		Consolidar información recogida, exponiendo los factores protectores y de riesgo, de igual manera revisar acerca de la violencia ocupacional y su impacto en el estrés		Al finalizar semana 7 (marzo 26)		Consolidado de todos los documentos que se han revisado con información relevante		N/A		No encontrar la suficiente bibliografía	
Componente 2 - Objetivo Específico		Plantear estrategias para disminuir el estrés laboral de las asesoras vendedoras del canal retail durante una pandemia		Al finalizar la semana 12 (abril 8)		Documento que consolide las estrategias planteadas por el equipo de investigación		# estrategias planteadas/ # estrategias que se quieren plantear		No identificado	
Actividad 1		Crear un programa de PYP a partir de los hallazgos para disminuir el estrés laboral en las asesoras vendedoras del canal retail		Al finalizar la semana 10 (abril 16)		Crear las estrategias para generar el programa de PYP		N/A		No identificado	
Actividad 2		Crear piezas gráficas que permitan la implementación de las estrategias para disminuir el estrés laboral en las asesoras vendedoras del canal retail		Al finalizar la semana 12 abril 30		Crear piezas gráficas con información propuestas para disminuir el estrés		N/A		No identificado	
Componente 3 - Objetivo Específico		Validar con expertos el programa de PYP planteado		Al finalizar la semana 15 (mayo 14) haber validado con mínimo 3 expertos		Solicitar acompañamiento de la UCES para presentar el proyecto		# de expertos que validen el programa / 3 expertos que validen el programa		No encontrar expertos que validen el programa	
Actividad 1		Socializar el programa de PYP ante los expertos		Al finalizar la semana 15 (21 mayo)		Presentación ante expertos y valoración de los mismos		N/A		No encontrar expertos que validen el programa	

7 CONSIDERACIONES ÉTICAS:

El presente documento fue construido con base en diferentes lecturas bibliográficas, investigaciones, estudios y documentos científicos relacionados con estrategias de afrontamiento, manejo del estrés laboral y búsqueda de información acerca del COVID-19. No compromete ninguna empresa ni bases de datos por lo tanto la información recopilada en este y los resultados concluyentes del mismo serán utilizados para fines académicos y de consulta de acuerdo con el objetivo principal.

8 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

8.1 CRONOGRAMA

[illegible]

8.2 PRESUPUESTO

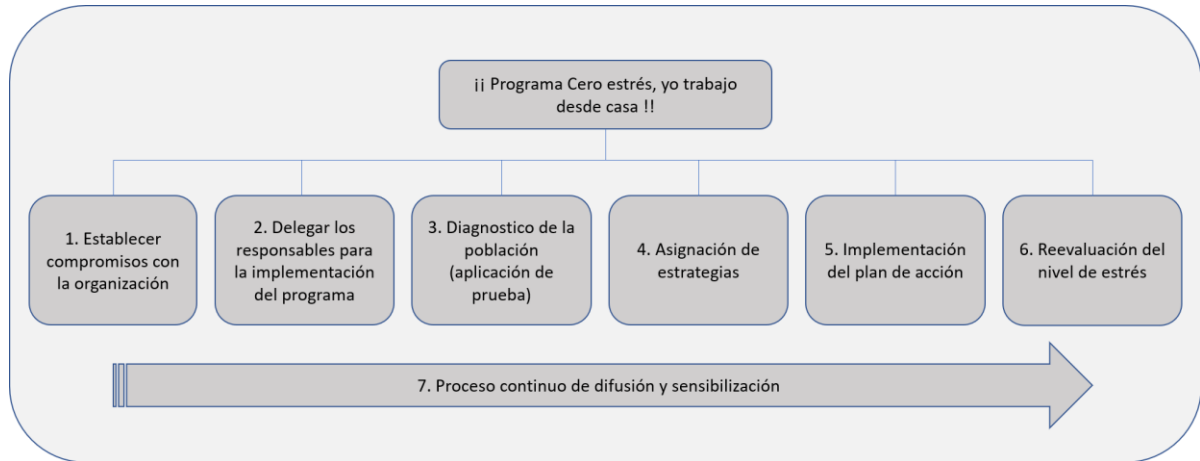
 UNIVERSIDAD CES CONSEJO DE ESTUDIOS Y SERVICIOS DESARROLLO		FORMATO CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO											
Código: FR-IN-020		Fecha: 27/11/2020					Versión: 05						
PROCESO		Investigación e Innovación											
TÍTULO DEL PROYECTO													
PRESUPUESTO GENERAL													
RUBROS		ENTIDADES FINANCIADORAS											
		DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN E		RECURSOS PROPIOS		FACULTAD DE MEDICINA		UCES		UCLA		EAFIT	
		Dinero	Dinero	Especie	Especie	Dinero	Especie	Dinero	Especie	Dinero	Especie		
PERSONAL CIENTÍFICO				\$ 40,565,440	\$ 1,820,992								
PERSONAL DE APOYO				\$ 333,730									
VIAJES													
SALIDAS DE CAMPO				\$ -									
EVENTOS CIENTÍFICOS													
EQUIPOS Y SOFTWARE													
MATERIALES				\$ 679,000									
SERVICIOS TÉCNICOS													
BIBLIOGRAFÍA							\$ 50,000		\$ 50,000			\$ 50,000	
PUBLICACIONES Y PATENTES													
TOTAL		\$ -	\$ -	\$ 41,577,770	\$ -	\$ 1,820,992	\$ -	\$ 50,000	\$ -	\$ 50,000	\$ -	\$ 50,000	\$ -

TOTAL

\$ 41,548,000

9 RESULTADOS

9.1 ESTRUCTURA DEL PROGRAMA:



9.2 DESARROLLO DEL PROGRAMA:

9.2.1 ESTABLECER COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN

La conciencia adquirida en riesgos laborales por parte de las organizaciones ha venido en ascenso después de severos accidentes mundiales y el acceso globalizado a la información, sin embargo, hace falta mucho esfuerzo y compromiso y más en países como Colombia donde la corrupción, impuestos y costos derivados de la salud pública no permiten que las empresas inviertan lo suficiente en el Sistema de Gestión y seguridad y salud en el trabajo. En este contexto, existen diversos organismos internacionales que promueven políticas de seguridad y salud en el trabajo; entre estas la OIT ha promovido más de 40 normas que tratan específicamente de la seguridad y salud en el trabajo(34).

En Colombia, el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019 establecen la obligación de las asignaciones de responsabilidades en todos los niveles de la organización, asignar las responsabilidades de los jefes, directores o supervisores no puede ser una excepción(35).

En este orden de ideas pretendemos a través del programa de promoción y prevención del estrés ocupacional derivado de la resignificación laboral de las asesoras vendedoras del canal RETAIL durante la pandemia, generar dentro de las empresas una cultura de la seguridad en el trabajo, que por lo visto la cultura no se hace ni se construye de la noche a la mañana, pues la cultura está intrínseca en

cada una de las personas que hacen parte de la organización; sin embargo, las conductas si es posible medirlas y el conjunto de buenas conductas puede generar una cultura en seguridad.

El autor Ricardo Montero en “Gestión de la seguridad basada en las conductas”(36) menciona que la solución es dirigir los objetivos hacia las conductas, ya que un cambio en las conductas, si es permanente, es representativo de un cambio de actitudes, lo cual tendría un efecto positivo en la cultura de cada persona y por lo tanto en la organización.

Es aquí donde la organización debe trabajar en la construcción de la cultura e idear estrategias que promuevan y promocionen las acciones que se encuentran contempladas en sus políticas sobre la SST. Uno de los aspectos más importantes para tener en cuenta es incluir dentro de sus valores corporativos “La Seguridad y Salud laboral” esto no solo creará una conciencia dentro del trabajador sino sobre toda la organización implantándolo como parte de su Core Business y ADN de la empresa.

Esta generación de cultura requiere no solo de tiempo sino de acciones que dependen directamente de la alta gerencia, pues no sirve de nada por ejemplo promover cultura de estilos de vida saludable y normas de autocuidado cuando la alta gerencia no participa en las actividades dirigidas a este tipo de programas.

Esta conducta dirigida a transmitir la conciencia de seguridad y salud en el trabajo a todas las áreas de la organización como gerentes, jefes, coordinadores y personas con personal a cargo deben constituirse como un hábito espontáneo que resulte de la cultura organizacional.

El compromiso entonces debe ir en doble vía (líderes y colaboradores), con ejemplo, motivación y liderazgo por parte de la alta gerencia y debe quedar plasmada en la política del SGSST de la empresa, así como tener claros los roles y responsabilidades de cada uno de los miembros que hacen parte del sistema, saber comunicarla y que llegue a todas las personas de la organización y asegurarse de que esta sea comprendida a través de evaluaciones o seguimientos.

9.2.2 DELEGAR LOS RESPONSABLES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

La organización de la seguridad y salud en el trabajo (SST) se fundamenta en la definición de los roles y responsabilidades en el ámbito de la prevención de riesgos laborales de los diferentes niveles jerárquicos de la entidad de trabajo, y la correspondiente delegación de autoridad.

El empleador como dueño de los medios de producción, es por tanto dueño de los riesgos en el trabajo y primer responsable de su control. El fundamento material, base sobre la cual se formula este deber legal de protección, se encuentra en el hecho de la generación de riesgos para los trabajadores por el desarrollo o ejercicio de una actividad económica y en la responsabilidad que recae sobre quien ostenta la titularidad de tal actividad por ser quien tiene el dominio fáctico de los acontecimientos y la organización material de la empresa junto con un poder jurídico de dirección sobre las personas que en la misma trabajan bajo relación de dependencia.

En este sentido, la alta dirección de la entidad de trabajo debe asegurarse de que se asignen las responsabilidades y se delegue la autoridad para los roles dentro del sistema de gestión de la SST y las mismas deben ser comunicadas a todos los niveles dentro de la entidad de trabajo, y se mantengan como información documentada(37).

A continuación, presentamos las áreas y personas responsables de implementar el programa(38):

9.2.2.1 Alta gerencia:

- Definir una política de la seguridad y salud en el trabajo, registrándola en un documento y garantizar su divulgación a todos los interesados.
- Asignar y comunicar las responsabilidades en el SG-SST, de todas las áreas de la empresa, así como el de la alta gerencia.
- Rendir cuentas, como mínimo una vez al año, relacionada con el desempeño de las personas encargadas del SG-SST.
- Asignar recursos financieros, técnicos y humanos para la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos normativos en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Diseñar y ejecutar un plan de trabajo anual en SST.
- Desarrollar mecanismos de comunicación eficaces que garanticen la participación de todos los trabajadores ante el COPASST.
- Asignar personal responsable de la seguridad y salud en el trabajo.

9.2.2.2 Jefes, directores, supervisores, coordinadores:

- Participar activamente en la identificación de riesgos, valoración y evaluación.
- Participar en la construcción y ejecución de planes y programas que promuevan la SST.
- Promover los hábitos de vida y trabajo saludables.
- Participar y fomentar la asistencia en programas de capacitación, inducción y reinducción.

- Garantizar un adecuado reporte, registro e investigación de los accidentes e incidentes de trabajo.
- Reportar actos o condiciones inseguras en el trabajo.
- Informar sobre las necesidades de capacitación en seguridad y salud laboral para su personal a cargo.
- En caso de accidente, garantizar la atención inmediata y el traslado al centro médico.

9.2.2.3 Responsable SST:

Será el responsable del cumplimiento a través del ciclo PHVA: planificar, hacer, verificar y actuar

- La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), en su guía Liderazgo en la gestión de la prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo, destaca 3 aspectos importantes en el liderazgo preventivo de los directivos(39):
 - a) Liderazgo eficaz y sólido: un liderazgo firme y el compromiso de los directivos en la seguridad y salud, se constituirán como objetivos estratégicos de la empresa.
 - b) Participación de los trabajadores y compromiso constructivo por su parte: una participación por parte de los trabajadores garantizará el éxito de una cultura que promueva la seguridad y la salud, a través de una comunicación permanente entre directivos y trabajadores, el suministro de información, la formación continua y una colaboración recíproca para resolver los problemas.
 - c) Evaluación y revisión continuas: el seguimiento permanente y la conformación de informes permitirán fortalecer la seguridad y salud en el lugar de trabajo.

Responsabilidades de las asesoras vendedoras:

1. Conocer, entender y aplicar la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
2. Conocer los riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo de sus actividades y aplicar las medidas para controlarlos.
3. Procurar el cuidado integral de su salud.
4. Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
5. Cumplir las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y reglamentos propios de la empresa.
6. Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
7. Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato o al responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo.
8. Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.

9. Asistir y participar activamente en el programa de inducción y en los cursos de entrenamiento.
10. Mantener y usar de acuerdo con el estándar los elementos de protección personal requeridos para sus actividades tales como (Tapabocas, careta o gafas, guantes).
11. Mantener limpio y ordenado el lugar de trabajo.
12. Cumplir con la programación de los exámenes médicos.
13. Aplicar las indicaciones de las hojas de seguridad de las sustancias peligrosas.
14. Conocer y utilizar adecuadamente los procedimientos para las tareas asignadas.
15. Conocer y aplicar normas básicas de seguridad de las herramientas de uso común.
16. Gestionar la reparación o reemplazo de herramientas en mal estado.
17. Hacer el trabajo de manera segura. Ejercer su derecho de buscar, juntamente con su jefe inmediato, formas de hacer el trabajo seguro cuando su condición personal o las condiciones de trabajo sean inadecuadas.
18. Aplicar normas y políticas para asegurar un sitio de trabajo libre de tabaco, alcohol y drogas.
19. Conocer y aplicar el procedimiento de emergencias del sitio de trabajo, incluidas alarmas, sistemas de protección, sistemas de emergencia y comunicaciones.
20. Conocer los procedimientos de bloqueo de fuentes de energía de los diferentes equipos con los que trabaja.
21. Participar en las actividades de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo definidas en el plan de capacitación.
22. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
23. Identificar y evaluar los peligros del lugar donde se realizarán actividades de alto riesgo y aplicar las medidas correctivas necesarias.
24. Participar activamente en la elección del comité paritario de seguridad y salud en el trabajo COPASST y en la elección del comité de convivencia.

9.2.3 DIAGNÓSTICO DE LA POBLACIÓN: APLICACIÓN DE LA PRUEBA PARA PRIORIZAR LOS COLABORADORES CON MAYOR RIESGO DE ESTRÉS.

El objetivo principal del diagnóstico es identificar en los colaboradores de la empresa los niveles de estrés en los que se encuentran, sus causas internas o externas principales, y según los resultados que arrojen, proceder con la implementación de un plan de acción que permita llevar al colaborador a identificar las causas y de esta manera llevarlo a introyectar el eustres, entendiendo así que, si la respuesta ante diferentes situaciones cotidianas es correcta, no habrá conflicto ni estrés.

El instrumento que se utilizará para la identificación del nivel de estrés laboral y sus posibles causas, es el “test de estrés laboral” del Dr. Ricardo Berrezueta médico psiquiatra chileno (anexo 1) el cual es de uso libre. Se escoge este instrumento porque nos va a permitir conocer el nivel de estrés en el que se puede encontrar el trabajador, y además las posibles causas externas o internas que lo pueden estar generando y así poder implementar un plan de acción desde promoción y prevención según los resultados, adicional porque este test no requiere ningún tipo de programa para su calificación, ya que se puede realizar manualmente o por medio de Excel y por ende no requiere ningún costo económico.

La prueba de estrés laboral elaborado por el Dr. Ricardo Berrezueta médico psiquiatra chileno, es una prueba que identifica el nivel de estrés que puede presentar una persona debido a causas internas o externas. El objetivo principal de la prueba es identificar diferentes síntomas tales como alteración del estado de ánimo, reducción en la capacidad de atención, decisión y acción, y alteración en las relaciones con los demás, todo lo anterior debido a causas tales como un elevado nivel de responsabilidad, excesiva carga de trabajo, lo que conlleva a tener relaciones sociales insatisfactorias en el trabajo y una baja motivación.

La prueba de estrés laboral está dividida por dos partes, la primera parte es el “Cuestionario de problemas Psicosomáticos”, el cual contiene 12 ítems en los que se describen los síntomas más habituales asociados al estrés, tales como:

1. Imposibilidad de conciliar el sueño.
2. Jaquecas y dolores de cabeza.
3. Indigestiones o molestias gastrointestinales.
4. Sensación de cansancio extremo o agotamiento.
5. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.
6. Disminución del interés sexual.
7. Respiración entrecortada o sensación de ahogo.
8. Disminución del apetito.
9. Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos).
10. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.
11. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.
12. Tendencias a sudar o palpitaciones.

La persona que esté señalando la prueba deberá señalar la frecuencia con que se han manifestado los síntomas durante los últimos 3 meses; siendo 1 "nunca" y 6 "con mucha frecuencia. La suma de los valores de todas las respuestas puede tomar un valor comprendido entre 12 (No existe síntoma alguno de estrés) y 72 (nivel de estrés máximo). El punto medio se establece en 42 puntos. No obstante, dicha valoración es demasiado simplista, siendo conveniente prestar atención a cualquier valoración de un ítem entre 4 y 6, especialmente si se da en 2 o más ítems de un mismo trabajador, lo que podría ser un claro indicativo de situaciones de estrés graves.

La segunda parte de la prueba es la “Escala general de satisfacción”, la cual refleja la experiencia subjetiva de la persona, analizando la respuesta afectiva que muestran frente al contenido de su puesto de trabajo, el cual contiene 15 ítems, tales como:

1. Condiciones físicas de su trabajo.
2. Libertad para elegir su propio método de trabajo.
3. Sus compañeros de trabajo.
4. Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho.
5. Su superior inmediato.
6. Responsabilidad que usted tiene asignada.
7. Su salario.
8. La posibilidad de utilizar sus capacidades.
9. Relación entre dirección y trabajadores en su empresa.
10. Sus posibilidades de promocionar.
11. El modo en que su empresa está gestionada.
12. La atención que se presta a las sugerencias que usted hace.
13. Su horario de trabajo.
14. La variedad de tareas que realiza en su trabajo.
15. Su estabilidad en el empleo.

La persona deberá señalar con un círculo cómo se siente con respecto a cada uno de ellos en una escala del 1 al 7, siendo 1 "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho". La prueba anterior permite obtener 3 puntuaciones diferentes. Una mayor puntuación indica un mayor nivel de satisfacción.

Nivel de satisfacción general: Corresponde a la suma de todos los ítems. Su valor mínimo es de 15 (mínima satisfacción) y su valor máximo de 105 (máxima satisfacción). El punto medio o neutral se establece en 60 puntos.

Nivel de satisfacción intrínseca: Aborda la satisfacción respecto a factores intrínsecos al puesto de trabajo, tales como la responsabilidad, el contenido de la tarea o la promoción. Para su obtención se debe realizar la suma de los ítems pares (2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).

Nivel de satisfacción extrínseca: Aborda la satisfacción respecto a factores extrínsecos al puesto de trabajo, tales como la organización, el horario o la remuneración económica. Para su obtención se debe realizar la suma de los ítems impares (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Es necesario realizar un análisis prestando especial atención a la valoración por debajo de 4 de cualquier ítem.

9.2.4 ASIGNAR LAS ESTRATEGIAS SEGÚN RESULTADOS DE LA PRUEBA EN SU PRIMERA PARTE.

Con el propósito de que las organizaciones que quieran aplicar este programa de promoción y prevención lo realicen con una mejor orientación, se define una guía a partir de los resultados de la primera parte de la prueba, para que las estrategias se puedan utilizar de una manera más eficiente, optimizando recursos y tiempo, y así responder a la necesidad de los empleados. Como equipo investigador, hemos diseñado una tabla donde se brinda una guía para la implementación de cada estrategia según el resultado de la prueba de estrés en el primer parte de aplicación “1ª Parte - Cuestionario de Problemas Psicosomáticos” que permitirá segmentar las estrategias al público objetivo, ya que no es necesario aplicar todas las estrategias en toda la población. Esto permitirá ahorrar recursos y ser más asertivos en la implementación del programa.

Teniendo en cuenta que las técnicas ubicadas en resultados 12-41 pueden ser empleadas para promoción y prevención y las ubicadas en resultados del 43 -72 serían técnicas para intervención y resiliencia del estrés; no obstante, dicha valoración es demasiado simplista, siendo conveniente prestar atención a cualquier valoración de un ítem entre 4 y 6, especialmente si se da en 2 o más ítems de un mismo trabajador, lo que podría ser un claro indicativo de situaciones de estrés graves

Para la segunda parte de la prueba “Escala general de satisfacción” Es necesario realizar un análisis detallado a los valores que se presenten por debajo de 4, ya que esta nos permitirá conocer aspectos puntuales sobre las condiciones laborales que pueden estar afectando la motivación y satisfacción del empleado, y que directamente afectarán el nivel de estrés y los síntomas asociados al mismo. A partir de los resultados de la segunda parte de la prueba el empleador podrá ejecutar planes de mejoras basados en la satisfacción extrínseca e intrínseca del colaborador respecto a sus condiciones laborales, logrando así mejorar los resultados en el primer parte de la prueba y obtener un ambiente laboral favorable para sus colaboradores.

En el siguiente apartado “5. Implementación de las estrategias” se explicará en detalle cada una de las técnicas mencionadas en el cuadro a continuación.

Tabla 1. implementación de las técnicas según los resultados de la primera parte de la prueba.

TÉCNICA	RESULTADO S 12 a 41	RESULTADOS 43 a 72
Atención Plena (Mindfulness)	X	X
Técnicas de inoculación del estrés	X	
Entrenamiento asertivo (role playing)	X	X
Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados		X
Resiliencia personal		X

Técnica de solución de problemas	X	
Estrategias de intervención para el manejo del estrés desde las organizaciones	X	
Compañero de batalla	X	
Consultor de salud mental	X	
Apoyo individual profesional		X
Desarrollar la resiliencia organizacional	X	X
Desarrollar un programa de líderes asertivos	X	

9.2.5 IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

Posterior a la revisión bibliográfica (4,40–47), el equipo de investigación ha identificado dos actores hegemónicos sobre los cuales se deben focalizar la implementación de estrategias. En este sentido, el documento estará dividido en dos partes: 1) estrategias de intervención para el manejo del estrés en los colaboradores, 2) estrategias de intervención para el manejo del estrés desde las organizaciones.

Ambos apartados pretenden controlar la exposición a los factores de riesgo Psicosocial derivados de La resignificación de los empleos durante la pandemia, dándole a las organizaciones dos caminos por los cuales puede hacerle frente al estrés y sus consecuencias; les permitirá también, Potenciar los controles existentes, desarrollar capacidades en los colaboradores y la organización que permitan aumentar las competencias para enfrentarse de la mejor manera a situaciones estresantes, disminuyendo los efectos de su exposición.

Como creadores de este material, entendemos que Cualquier programa de afrontamiento o gestión del estrés ha de tener en cuenta todas las variables implicadas en la experiencia del este, ya que se trata de un fenómeno multicausal integrado por varias dimensiones: estresores, las características de la personalidad del sujeto (nivel de autoestima, percepción de controlabilidad y autoeficacia, “dureza emocional”, etc.), las evaluaciones estresantes y negativas (cogniciones) realizadas por el afrontamiento, la activación fisiológica y el malestar emocional(43). Y si bien es claro que nunca serán suficientes los controles para evitar la materialización del riesgo, los autores esperamos a través de este postulado de estrategias, dar herramientas suficientes, vanguardistas y eficaces para disminuir la probabilidad de ocurrencia de enfermedades derivadas del estrés y/o los resultados de estas en caso de que lleguen a aparecer.

9.2.5.1 Estrategias de intervención para el manejo del estrés en los colaboradores

El afrontamiento efectivo del estrés a nivel personal se sustenta en cuatro ejes fundamentales: relajación, pensamiento realista y productivo (reestructuración cognitiva), la resolución de problemas y el ensayo de habilidades(43). Es por esto

por lo que las técnicas que proponemos a continuación pretenden cubrir de manera individual o conjunta estos cuatro ejes.

9.2.5.1.1 Atención Plena (Mindfulness)

Las luchas más importantes asociadas con el trabajo desde casa provienen de las líneas borrosas entre el trabajo y la vida personal. La atención plena (mindfulness), la cual es un concepto psicológico que determina un estado en el que se trata de prestar atención al momento presente, tal cual, sin concesiones, ni juicios. puede ayudar a los trabajadores que laboran a distancia de tres maneras principales(40):

- a. Desconectarse del trabajo: La difuminación de los límites del trabajo y la vida personal hace que a muchos empleados les resulte más difícil desconectarse del trabajo. Cuanto más una persona pueda separarse psicológicamente del trabajo cuando no trabaja, más recuperada se sentirá, lo que conducirá a un mayor bienestar. La rumia relacionada con el trabajo se define como pensar en asuntos y eventos relacionados con el trabajo cuando no se trabaja; la atención plena conduce a niveles reducidos de rumia; En un estado consciente, uno no se detendrá en el pasado ni se preocupará por el futuro(40).
- b. Atención y desempeño de tareas: Debido a que el entorno del hogar puede introducir numerosas distracciones los empleados pueden tener dificultades para concentrarse. Esto podría resultar en un rendimiento subóptimo y una menor productividad. Debido a que el mindfulness implica prestar atención a lo que está ocurriendo en el momento presente, se ha demostrado que conduce a una mayor autorregulación de la atención plena, así como de la atención sostenida, lo que le permite a uno mantener la atención en el momento presente durante largos períodos de tiempo. la atención plena también podría desempeñar un papel en la mejora del desempeño de la tarea al reducir la excitación emocional(40).
- c. Fatiga del zoom o de la pantalla: Debido a que la mayoría de las reuniones de trabajo se trasladaron en línea debido a la pandemia, muchos trabajadores sufrieron fatiga de Zoom, un fenómeno de agotamiento causado por videoconferencias. la atención plena puede ayudar a los empleados a regular su comportamiento para administrar mejor la exposición a la pantalla. Considere estos tres enfoques: 1. Realice un check-inconsciente cada hora; 2. Participe en una meditación de espacio de respiración de 3 minutos varias veces durante la jornada laboral; y 3. Participe en una meditación más prolongada durante el almuerzo(40).

Tabla 2. técnicas de mindfulness: detalles e instrucciones

Técnicas de mindfulness: detalles e instrucciones(40)		
Técnica de mindfulness	Instrucciones	Propósito
Meditación mindfulness	Esta técnica implica sentarse en silencio, fijar la atención en el momento presente y darse cuenta de lo que está ocurriendo en el aquí y ahora. Ningún evento (por ejemplo, emoción, pensamiento, sensación, ruido) se considera una distracción, porque todos los eventos simplemente se anotan a medida que surgen. No se debe analizar ni juzgar lo que se está notando. Permanecer concentrado en el momento presente puede ser un desafío y, por lo tanto, es importante no criticarse o culparse a sí mismo por distraerse durante la meditación; más bien, uno debería simplemente darse cuenta de que se distraeron y devolver su atención al presente.	Anclar la atención de uno al momento presente, sin juzgar.
Espacio para respirar de 3 minutos	Esta técnica es una meditación de 3 minutos y consta de tres pasos: Paso 1: Pregúntese: "¿Qué pensamientos pasan por mi mente?", "¿Qué sentimientos hay aquí?", "¿Qué sensaciones corporales hay aquí ahora mismo?" Paso 2: Dirija su atención a la sensación física de la respiración. Utilice el enfoque en su respiración para anclarse en el momento presente. Paso 3: Además de la sensación de la respiración, ahora expande tu conciencia a tu cuerpo como un todo, a tu postura y expresión facial, y a cualquier sensación que pueda surgir.	Tomar conciencia de las experiencias internas de uno (por ejemplo, pensamientos, sentimientos, sensaciones corporales) y aceptarlas como son.
Escaneo corporal	Después de sentarse cómodamente, tome unas cuantas respiraciones largas y lentas y cierre los ojos. Use su imaginación para visualizar una banda de luz rodeando la parte superior de su cabeza. A medida que avanza este ejercicio, la banda de luz se moverá lentamente por su cuerpo y, mientras lo hace, se dará cuenta de las diferentes sensaciones físicas que está sintiendo debajo de la banda de luz. Mueva la banda de luz lentamente desde la parte superior a la inferior de su cuerpo, notando cualquier sensación (por ejemplo, dolor, picazón, hormigueo) en las diferentes partes de su cuerpo.	Anclar la atención al momento presente y tomar conciencia de las sensaciones corporales.

Ejercicio de puesta a tierra	En esta técnica, debe identificar 5 cosas que puede ver, 4 cosas que puede sentir, 3 cosas que puede oír, 2 cosas que puede oler y 1 cosa que puede saborear. Repite este proceso tantas veces como sea necesario.	Identificar objetos y eventos que están sucediendo ahora, para llamar la atención sobre el momento presente.
Presta atención a la respiración	Sea consciente de su respiración y dirija su atención a ella. Puede elegir prestar atención a la subida y bajada del estómago o las sensaciones sutiles en las fosas nasales (por ejemplo, qué tan frío o cálido se siente el aire en sus fosas nasales).	Anclar la atención al momento presente.
Check-in consciente	Pregúntese y responda las siguientes preguntas: ¿Qué está pasando ahora mismo dentro de mí? ¿Qué estoy sintiendo en mi cuerpo ahora mismo? ¿Qué está pasando ahora mismo en mi entorno?	Anclar la atención de uno al momento presente, tomar conciencia de las experiencias internas de uno y practicar el no juzgar
A excepción del espacio de respiración de 3 minutos, que ya tiene un tiempo establecido para la práctica, las técnicas se pueden practicar durante el tiempo que sea necesario o deseado.		

Tabla 3. Sugerencias de técnicas de mindfulness para cada situación laboral

Sugerencias de técnicas de mindfulness para cada situación laboral(40)		
Situación desafiante	Ejemplos de técnicas de mindfulness	Razón para participar en la técnica
No poder dejar de pensar en el trabajo	• Escaneo corporal • Ejercicio de puesta a tierra	Al fijar la atención en el momento presente, será más fácil dejar de pensar en los problemas laborales que ocurrieron en el pasado o preocuparse por los problemas laborales que podrían suceder en el futuro. Además, estas técnicas permiten ver situaciones de una manera más objetiva y, en consecuencia, quedar menos atrapado en pensamientos negativos repetitivos.

Sentirse fácilmente distraído mientras trabaja	• Ejercicio de puesta a tierra • Presta atención a la respiración	Al anclar la atención de uno al momento presente, así como al identificar, sin juzgar, los eventos que están sucediendo en su entorno, es probable que uno se vuelva menos reactivo a las distracciones y menos involucrado emocionalmente con ellas.
Sensación de zoom o fatiga de la pantalla	• Check-in consciente • Espacio para respirar de 3 minutos • Meditación mindfulness	Estas técnicas le permiten a uno tomar conciencia de los signos de fatiga, mejorando así la capacidad de autorregulación. Participar en períodos más largos de meditación de atención plena también es una forma de recuperarse de la fatiga.
La lista de opciones para cada tipo de situación no es obligatoria ni exhaustiva, solo sugerente		

A la hora de aplicar esta estrategia en nuestra población, debemos tener en cuenta que la base todas las decisiones que involucra a los colaboradores debe estar sustentada en la educación, en el desarrollo de una cultura organizacional respecto a las intenciones de los directivos; la cual lleve a que los trabajadores sepan y estén convencidos de que las decisiones que se toman y las estrategias que se emplean para el control o mitigación de sus retos son las más eficientes y eficaces.

La forma ideal de implementar esta estrategia sería a través de un experto temático que nos permita: a) educar a la población en cuestión en el tema puntual, b) generar adherencia en la práctica de la técnica, c) generar confianza en la eficacia y eficiencia de la técnica en los colaboradores que acceden a ella, d) permitir espacios de participación en jornadas intra y extralaborales, e) tener disponibilidad del experto siempre que los colaboradores requieran de su asesoría.

9.2.5.1.2 Técnicas de inoculación del estrés

Se basa en preparar cognitiva y emocionalmente a los colaboradores para los estresores específicos que enfrentarán. Con esta técnica, se intenta controlar las reacciones de ansiedad o miedo ante situaciones que resultan amenazadoras para un individuo. Para la implementación de esta estrategia, se cuenta con tres fases (4,43):

- Fase de anticipación: Realizar ejercicios que simulen situaciones laborales estresante, permitiendo identificar los estresores específicos de cada colaborador y ser consciente de los efectos que estos pueden tener en él y en su salud.

- b. Fase de planeación: Desarrollar un plan de resiliencia personal identificado los factores estresantes personales y preparan una variedad de recursos, estrategias y respuestas de afrontamiento adaptativas para cada colaborador.
- c. Fase de disuasión: se realiza autocontrol del estrés, se aprenden a ejecutar el plan de forma eficaz y se buscan ayuda adicional en caso de ser necesario.

9.2.5.1.3 Entrenamiento asertivo (role playing)

Mediante esta técnica se desarrolla la autoestima y se evita reaccionar de manera inadecuada ante situaciones estresantes. Esta estrategia potencia en los colaboradores la capacidad de poder expresarse sin ansiedad. La asertividad debe practicarse en un contexto social, se debe entrenar y su aprendizaje debe ser guiado por un experto(48).

Se trata de adiestrar al individuo para que consiga conducirse de una forma asertiva, con una mayor capacidad para expresar ante los demás los sentimientos, los deseos y las necesidades de manera libre, clara e inequívoca. La finalidad es que el individuo alcance sus objetivos sin dejar de respetar los puntos de vista del otro. La ejecución de esta técnica se lleva a cabo a través de prácticas de role playing (juego de roles). Con la implementación de esta técnica se pueden evidenciar los siguientes beneficios(48–50):

- a. Incrementar la efectividad al comunicarse entre todos
- b. Mejorar la toma de decisiones en función de la realidad laboral del personal.
- c. Mejorar la retroalimentación por parte de supervisores y altos cargos
- d. Mejorar las relaciones en el marco del respeto y reconocimiento
- e. Reducir la frustración que genera el no saber cómo decir las cosas.
- f. Reducir malentendidos, suposiciones, prejuicios que conllevan conflictos por no comunicarse con claridad.
- g. Responder, sin ofender a otros, de las críticas que nos hagan

9.2.5.1.4 Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados

Los pensamientos automáticos son espontáneos y propios de cada individuo. Se elaboran sin reflexión o razonamiento previo, aunque son creídos como racionales. Tienden a ser dramáticos, absolutos, y son muy difíciles de desviar. El modo de intervención para la modificación de estos pensamientos consiste en indicar al sujeto que lleve un registro de los pensamientos que le surgen en las situaciones de su vida normal, y que intente evaluar en qué medida considera que reflejan la situación que ha vivido(51,52).

Se llama deformados a otra clase de pensamientos que originan estrés. Manifiestan tendencia a relacionar todos los objetos y situaciones con uno mismo, a emplear esquemas de generalización, de magnificación y de polarización en la interpretación de la realidad, etc. La intervención sobre este tipo de pensamientos consiste en lograr una descripción objetiva de la situación, identificar las distorsiones empleadas para interpretarla y eliminar esas distorsiones al modificarlas mediante razonamientos lógicos(51,52).

9.2.5.1.5 Resiliencia personal:

Esta técnica busca potenciar la resiliencia personal la cual consiste potenciar la capacidad de superar los eventos adversos, y ser capaz de tener un desarrollo exitoso a pesar de circunstancias. Para el desarrollo de esta técnica nos enfocaremos en potenciar los factores protectores fisiológicos, capacitar a los trabajadores en la autoeficacia y potenciar la conexión social de los trabajadores (4):

- a. Apoyar a los trabajadores para que mantengan su sentido de bienestar fisiológico: sana alimentación, ejercicio físico, cuidado y aseo personal, autoeficacia y esperanza.
- b. Conectar a cada trabajador individual con sus compañeros, con su unidad / departamento y con un consultor de salud mental.
- c. Identificar y apoyar a las personas en riesgo que pueden estar predispuestas a reacciones de estrés debido a una menor capacidad de recuperación
- d. Enseñar estrategias para la resolución de problemas, manejo eficaz del tiempo y comunicación asertiva

9.2.5.1.6 Técnica de solución de problemas

Una situación deriva en un problema cuando no se le puede dar una solución efectiva. El fracaso repetido en la resolución de un problema provoca un malestar crónico, una ansiedad y una sensación de impotencia, que dificultan la búsqueda de nuevas soluciones. Mediante las técnicas de solución de problemas se intenta ayudar al individuo a decidir cuáles son las respuestas más adecuadas ante una situación. Esta técnica consta de varios pasos(52,53):

- a. Identificación y descripción del problema de forma clara, rápida y precisa.
- b. Búsqueda de posibles soluciones o respuestas al problema analizado desde distintos puntos de vista.
- c. Aplicación de un procedimiento de análisis y ponderación de las distintas alternativas de respuesta para decidir la solución más idónea a ese problema.
- d. Elección y ejecución de los pasos que se han de dar para su puesta en práctica.

- e. Evaluación de los resultados obtenidos al llevar a cabo la solución elegida.

9.2.5.2 *Estrategias de intervención para el manejo del estrés desde las organizaciones.*

El manejo del estrés a nivel organizacional debe estar coordinado desde todos los niveles de la empresa, Se debe educar a los líderes en comunicación asertiva, hacerlos conscientes de la situación de contingencia que se vive en el momento y de aceptar y comprender la diversidad de las capacidades de los colaboradores a su cargo; con base en esto, hemos recopilado las siguientes estrategias que ayudaran a las organizaciones y sus colaboradores a manejar el estrés y sus consecuencias durante la resignificación laboral.

9.2.5.2.1 Compañero de batalla

La organización debe desarrollar e implementar este programa proporcionando a todos los colaboradores apoyo de pares, esto no requiere recursos organizativos adicionales o especializados para implementarse. Es una decisión organizativa la cual funcionara de la siguiente manera: Se debe emparejar a las personas en función de sus tareas, responsabilidades, experiencia y antigüedad (duración de la carrera / rol de liderazgo) y circunstancias de la vida (en pareja, escuela -niños mayores / sin hijos, etc.). Se invita a todos a participar; nadie se queda atrás; el objetivo es crear parejas que fomentará un sentido de conexión, validación, apoyo, confianza y comentarios útiles(4).

- a. ¿Qué son los compañeros de batalla? El ejército de los EE. UU. Utiliza el Battle Buddy para la orientación de pares y el apoyo emocional. Tener un compañero de batalla te ayuda a: 1) Validar experiencias; 2) Identificar y abordar los factores estresantes temprano; 3) Mantenga el trabajo en el trabajo; 4) Desarrollar y mantener la resiliencia(4).
- b. ¿Quién es el compañero de batalla ideal? Los compañeros de batalla (BB) suelen ser elegidos por un tercero, pero en algunos casos se emparejan espontáneamente. Los BB se combinan en función de un entorno de trabajo común, responsabilidades, nivel de antigüedad y etapa de la vida, pero sin ser amigos cercanos. Los BB deben poder brindar apoyo y ser objetivos al evaluar el comportamiento de las áreas y brindar retroalimentación(4).
- c. ¿Qué hace un compañero de batalla? El BB es un oyente. Los BB hacen un breve control mientras comparten sus reacciones a los factores estresantes y las ansiedades y validan las experiencias. Los BB comprenden los desafíos diarios de su par, se brindan una perspectiva adicional, apoyan la resiliencia y fomentan la ayuda adicional si el estrés y la ansiedad aumentan. Escuchar y validar no es debatir o discutir. Lo mejor es comunicarse con un profesional de la salud mental o con su programa de asistencia para empleados(4).
- d. ¿Cuál es el objetivo final del programa Battle Buddy? 1. Un ambiente de trabajo donde todos se sientan apoyados y validados. Nadie se queda fuera.

2. El trabajo se queda en el trabajo. El hogar es un lugar de relajación y recuperación. 3. Una cultura de equipo cognitiva y emocionalmente resiliente(4).

Como relacionarse con su compañero de batalla.

- Trate de comunicarse con su compañero de batalla 2-3 veces por semana o más (diariamente si es necesario)
- El contacto puede ser un mensaje de texto rápido para registrarse; una breve llamada para informar; una reunión de zoom para discutir algo Escuche, valide y proporcione comentarios;
- identificar cualquier problema que necesite más apoyo o atención Identificar cualquier problema operativo que necesite escalamiento
- Ejemplos de preguntas para su interacción:
 - ¿Qué es lo más difícil en este momento?
 - ¿Qué te preocupó hoy?
 - ¿Qué salió bien hoy?
 - ¿Cómo están las cosas en casa?
 - ¿Qué desafíos enfrenta con el sueño / descanso, el ejercicio, la nutrición saludable?

9.2.5.2.2 Consultor de salud mental

Las empresas deberían asignar un consultor de salud mental por departamentos que se enfoquen identificar los factores de riesgo de los colaboradores, permitiendo desarrollar conjuntamente estrategias para afrontar el estrés, derivando de manera orgánica en un plan de resiliencia personalizado(4,41).

Esta estrategia organizacional puede articularse con la herramienta expuesta en el numeral anterior, permitiendo que los compañeros de batalla generen una alerta temprana con los consultores, lo que permitirá una identificación precoz de los colaboradores más vulnerables a situaciones estresantes.

9.2.5.2.3 Apoyo individual profesional

Una vez agotados los dos recursos anteriores, la empresa debe brindar apoyo individual por medio de un profesional de salud mental a aquellos colaboradores que están experimentando un alto grado de factores estresantes y desafíos. Para esto la empresa podrá contar con profesionales propios capacitados en temas de riesgo psicosocial o podrá trabajar con la ARL a la cual se encuentra afiliado su trabajador(4,41).

El trabajador debe percibir que el acceso a este recurso es fácil y seguro ya que se ha demostrado que un reto importante que enfrentan las organizaciones frente a este recurso es la concepción errónea de que el cuidado mental no es relevante o

no es prioritario y que existen otros temas (tangibles) a los cuales se les debe prestar mayor atención; de igual manera, la sensación de vergüenza, culpa o miedo, que pueden sentir los colaboradores al recibir ayuda psicológica profesional se convierte en una barrera para el correcto funcionamiento de esta estrategia y es por esto por lo que la educación en riesgo psicosocial es un eje fundamental y transversal en todos los niveles de la organización(4).

9.2.5.2.4 Desarrollar la resiliencia organizacional

Tabla 4. Respuestas al estrés psicológico a la pandemia de COVID-19 y estrategias preventivas para desarrollar la resiliencia organizacional

Respuestas al estrés psicológico a la pandemia de COVID-19 y estrategias preventivas para desarrollar la resiliencia organizacional	
Respuestas comunes al estrés psicológico de COVID-19	Estrategias preventivas para fomentar la resiliencia organizacional y personal
Agotamiento físico y cognitivo / emocional	<i>Comunicar activamente al personal la importancia del descanso y el cuidado personal adecuados.</i>
Miedo, ansiedad, enojo relacionado con la amenaza a la seguridad en uno mismo, en la familia, en los compañeros de trabajo (que transmite COVID-19)	<i>Proporcionar una guía / procedimientos claros sobre el EPP y el buen uso de estos para evitar la transmisión del virus, etc.</i>
• Miedo, ansiedad, sensación de insuficiencia por ser redistribuido para desempeñarse fuera de las habilidades percibidas • Pánico; hiperactivación; sensación de pérdida de control	<i>reconocer el alcance de la pandemia y proporcionar estimaciones de probabilidad de la necesidad de redespliegue Reconozca la incertidumbre y el cambio; fomentar la esperanza; limitar las comunicaciones que se contradicen</i>
Depresión; dolor	<i>Reconocer las pérdidas implementar encuestas periódicas sobre sintomatología relacionada con el estrés, identificación temprana de colaboradores en riesgo y acompañamiento profesional.</i>
Soledad y aislamiento por distanciamiento social	<i>Fomentar la eficacia colectiva, incentivar a los colaboradores a participar activamente en la conexión social remota; fomentar la eficacia colectiva; testificar y compartir historias personales; compartir emociones positivas de altruismo, compasión, humor y gratitud</i>
Resistencia al apoyo de salud mental, miedo al estigma	<i>Reconozca la normalidad de las emociones negativas; enfatizar la utilidad de las</i>

	<i>intervenciones preventivas; combatir el estigma Utilice el apoyo de sus compañeros; Animar a los compañeros que están experimentando un gran número de factores estresantes a disuadir más problemas buscando apoyo profesional.</i>
Reacciones posteriores al estrés; agotamiento profesional	<i>Fomentar programas continuos de apoyo entre pares y acceso a servicios de salud mental.</i>

9.2.5.2.5 Desarrollar un programa de líderes asertivos

Estructuran un programa de formación para líderes en donde se trabajen habilidades de comunicación, planeación y acción asertiva, donde se potencien habilidades blandes y se garantice el reconocimiento de la importancia de los siguientes ítems(4,40):

- Asegure que el volumen de trabajo coordine con las habilidades y los recursos de los trabajadores
- Diseñe los trabajos para proveer el significado, el estímulo, y las oportunidades para que los trabajadores usen sus habilidades
- Defina claramente los papeles y responsabilidades de los trabajadores
- Dé oportunidades a los trabajadores de participar en las decisiones y acciones afectando sus trabajos
- Mejore las comunicaciones –reduzca la incertidumbre sobre el desarrollo de carrera y las posibilidades de trabajo en el futuro
- Establezca los calendarios de trabajo que están compatibles con las demandas y responsabilidades fuera del trabajo
- Si es posible, evite enviar correos electrónicos fuera del horario laboral habitual. De lo contrario, los empleados pueden sentirse obligados a responder de inmediato, independientemente de si están o no en el reloj.
- Hágale saber a su personal que obtener ayuda profesional es una opción. Proporcionar recursos organizativos (por ejemplo, asesoramiento).
- Inicie las reuniones del equipo animando a los miembros del equipo a compartir sus conocimientos con otros, esto puede ser una buena idea, pero debería ser opcional.

9.2.6 REEVALUACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS EN LOS COLABORADORES MIDIENDO LA EFECTIVIDAD DE LAS ESTRATEGIAS.

La reevaluación es un paso fundamental a la hora de conocer los resultados de un proceso, en este caso aplicaremos la misma encuesta a los colaboradores que puntuaron mayor a 12 después de aplicar las estrategias indicadas para cada caso (tabla # 1), permitiéndonos conocer la evolución de cada colaborador y la efectividad de las técnicas. Los trabajadores que puntuaron menor a 12 se les práctica la

evaluación con el fin de identificar si continúan siendo una población sin riesgo o si es necesario iniciar la implementación de estrategias de acuerdo con la nueva puntuación de la encuesta.

9.2.7 ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN FRENTE AL ESTRÉS LABORAL

9.2.7.1 Estrategias de difusión:

La comunicación es un conector y constructor cultural, es una herramienta de unidad dentro de las comunidades que permite el establecimiento de identidad y parámetros culturales(54), esta es fundamental en todos los procesos de la vida, una comunicación clara y asertiva es la clave del éxito en el desarrollo de cualquier estrategia ya sea en un ámbito Social, Familiar, Laboral o cualquier otro. La comunicación es el mecanismo por el que las relaciones humanas existen y se desarrollan; incluye todos los símbolos del espíritu con los medios de transmitirlos a través del espacio y de mantenerlos en el tiempo. Incluye la expresión del rostro, las actitudes, los gestos, el tono de la voz, las palabras, los escritos, el impreso y todo cuanto conduce a toda última culminación de la conquista del espacio y del tiempo(54).

Hay que aclarar que para que la comunicación sea la herramienta que garantice efectividad en todas las acciones de salud, debe tener un componente estratégico que tenga en cuenta no sólo los objetivos a los que se deseen llegar, sino también las características de la población a la que se va a dirigir la acción para así lograr persuadir al público objetivo por medio de sus propias necesidades y expectativas(54). Es claro que el objeto final de este apartado no es desarrollar un protocolo estratégico que permita comunicar el presente plan de promoción y prevención dentro de las organizaciones; los autores únicamente pretenden dar a conocer a las organizaciones, algunas estrategias que pueden ser útiles a la hora de comunicar las propuestas de intervención planteadas por el grupo investigado. En este sentido, como equipo investigador hemos definido las siguientes estrategias de comunicación:

9.2.7.1.1 Comunicación visual:

Esta forma de comunicación se pone en práctica a través de los impresos como folletos y afiches que tienen como principal función informar a la comunidad de las distintas campañas de Promoción y Prevención. En algunas ocasiones se utilizan videos con el objetivo de educar y orientar a la población.

- Afiches: no tratan de explicar o desarrollar un tema, pretende más bien generar un impacto emotivo que reviva o instale ideas, que sea dinámico, creativo y ágil. El afiche sigue normas primordialmente de imagen positiva

con algunas características de tamaño, color y el objetivo es que genere bienestar(55).

- Folletos: Los folletos son un medio de promoción excelente para cualquier empresa, ya que brindan información clave sobre una compañía, la representan desde sus componentes gráficos y se establece una relación directa entre la institución y el público(55).
 - Volantes Para realizar campañas masivas de promoción de productos y servicios lo más conveniente es contar con volantes, el tipo más simple y económico entre los folletos.
 - Dípticos Un díptico es un folleto de cuatro caras, dos interiores y dos exteriores, producto del plegado de una hoja en dos. Los dípticos son folletos que pueden cumplir distintos objetivos.
 - Trípticos Un tríptico es un tipo de folleto muy popular que se caracteriza por contar con tres caras interiores y tres caras exteriores, producto del plegado de una hoja.

9.2.7.1.2 *Comunicación grupal:*

Se lleva a cabo cuando se realizan talleres, conferencias, conversatorios, charlas y cursos. A estas actividades son invitadas personas que pueden cumplir función de líderes y multiplicadores en busca de que ellos transmitan esa información al resto de su comunidad, en el marco de este trabajo, se deben implementar los medios de comunicación virtual para realizar este tipo de actividades comunicativas

9.2.7.1.3 *Comunicación masiva:*

A través de medios de comunicación que puedan llegar de manera generalizada a todo el personal de la organización, se pueden utilizar estrategias como: correos electrónicos organizacionales, canales de comunicación interno como canal de YouTube, videos, post, reels, entre otras estrategias que puedan aplicar en las redes sociales empresariales (Instagram, Facebook, Twitter)

9.2.7.2 *Sensibilización frente al estrés laboral*

Si bien es reconocido el estrés laboral como un factor determinante en la salud de los trabajadores(56) y existe legislación que apoya y exige su evaluación, intervención y monitoreo dentro de las organizaciones como la resolución 2404 del 2019(57), Es necesario generar acciones que promuevan el desarrollo de programas de prevención con adherencia por parte de los colaboradores, se debe trabajar para eliminar las barreras que

impiden que los trabajadores accedan de manera libre a los programas de ayuda dispuesto por las organizaciones sin temor a ser juzgados por sus colegas o superiores y que sus acciones no sean objeto de chantaje o burla(4).

Las empresas, deben disponer de programas en donde muestren la real necesidad del acceso y la existencia de estas estrategias, los beneficios que pueden desencadenar en el colaborador, sus familias y la empresa, no solo desde un enfoque productivo sino en el bienestar de las personas que participan de manera directa o indirectamente en las estrategias. Esto, basados en que una persona sana mentalmente es más útil para su equipo de trabajo, toma mejores decisiones, es más empático, tiene mayor capacidad para resolver problemas, entre otras condiciones que conducirá al colaborador y la empresa a un mayor bienestar(40).

9.2.8 MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Basados en los procesos de mejora continua, es necesario que por parte las empresas que hagan uso el presente programa de PyP se realice un monitoreo y seguimiento de la implementación de este, permitiéndonos identificar la adherencia de los colaboradores, la eficacia y la eficiencia de este, con la finalidad de implementar acciones de mejora necesarias para que el programa cumpla los objetivos planteados y se realicen las adecuaciones pertinentes en caso de ser necesarias.

10 CONCLUSIÓN

El presente programa de PyP está pensado para controlar la exposición al estrés durante la resignificación de los empleos del cana RETAIL en la pandemia; sin embargo, es un programa muy amplio y para su elaboración se investigaron diferentes sectores económicos (Salud, Administrativos, Comerciales, Construcción) y diferentes contextos relacionados con la salud (con y sin COVID-19); por lo tanto, su aplicación puede ser dada en cualquier sector económico que se esté enfrentando al estrés dentro de sus organización sin importar el modo de empleo que se utilice en dicha organización (presencial, alternancia, teletrabajo, trabajo en casa).

Queremos dar claridad que el fin de las restricciones para el cuidado de la salud no da por sentado la obsolescencia del programa, ya que el estrés es un factor de riesgo presente de manera continua dentro de las actividades laborales y sociales de las personas; por lo tanto, este programa seguirá en vigencia siempre que el estrés pueda ser considerado un riesgo para la salud; adicionalmente, como este programa fue diseñado durante la pandemia nos permitió desarrollar estrategias únicas que no hubiesen podido salir a la luz de no ser por nuestra realidad actual (2020-2021) de salud pública, pero que son igualmente eficientes en cualquier otro contexto.

Es importante la construcción de Cultura dentro de las organizaciones e idear estrategias que promuevan y promocionen las acciones que se encuentran contempladas en sus políticas sobre la SST, incluyendo dentro de sus valores corporativos “La Seguridad y Salud laboral” esto no solo creará una conciencia dentro del trabajador sino sobre toda la organización implantándolo como parte de su Core Business y ADN de la empresa. Tener una política clara facilita el reconocimiento de los roles y responsabilidades de cada uno de los miembros que hacen parte del sistema, saber comunicarla y que llegue a todas las personas de la organización y asegurarse de que esta sea comprendida a través de evaluaciones o seguimientos.

A partir de las investigaciones que se realizó en este trabajo pudimos darnos cuenta de que el estrés es una de las causas más nombradas en las apariciones de enfermedades que se puede desarrollar en el ámbito laboral como; fatiga, dolor de cabeza, insomnio, trastornos digestivos y tensiones musculares que deterioran la calidad de vida de las personas entre otras. Es por esto por lo que es importante que las organizaciones trabajen en la prevención del estrés laboral y garanticen el bienestar y la calidad de vida del colaborador, ya que tener un colaborador estresado puede presentar ausentismo, altos niveles de rotación, baja productividad, poca motivación y baja satisfacción.

Con este programa se logra responder a las necesidades de los empleados cuyos altos niveles de estrés están afectando su labor y salud, logrando así crear

ambientes más sanos para ellos, mejorar el clima laboral, aportar a la cultura organizacional, y tener listas estrategias de acción para intervenir en momentos que puedan aumentar los niveles de estrés de los trabajadores, debido a situaciones inesperadas, como en el caso que se planteó al inicio de este proyecto con la resignificación de los puestos de trabajos de las asesoras vendedoras del sector RETAIL.

Para finalizar queremos resaltar la importancia del control del estrés dentro de las organización, de la inclusión de espacios intra y extra laborales para el manejo del mismo, considerar que las realidades particulares de cada colaborador pueden ser determinantes para el éxito no de este programa; por lo tanto, es necesario siempre acompañar este proceso de un profesional en el área que me permita priorizar a los colaboradores con mayor riesgo y darle escalabilidad según la complejidad de sus necesidades particulares.

11 ANEXOS

11.1 PRUEBA DE ESTRÉS LABORAL DEL DR. RICARDO BERREZUETA MÉDICO PSIQUIATRA CHILENO

TEST DE ESTRÉS LABORAL						
1ª Parte - Cuestionario de Problemas Psicosomáticos.						
Contiene 12 ítems en los que se describen los síntomas más habituales asociados al estrés. Señala la frecuencia con que se han manifestado durante los últimos 3 meses; siendo 1 "nunca" y 6 "con mucha frecuencia"						
1- Nunca 2- Casi nunca 3- Pocas veces 4- Algunas veces 5- Con relativa frecuencia 6- Con mucha frecuencia						
1. Imposibilidad de conciliar el sueño.	1	2	3	4	5	6
2. Jaquecas y dolores de cabeza.	1	2	3	4	5	6
3. Indigestiones o molestias gastrointestinales.	1	2	3	4	5	6
4. Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	1	2	3	4	5	6
5. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	1	2	3	4	5	6
6. Disminución del interés sexual.	1	2	3	4	5	6
7. Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	1	2	3	4	5	6
8. Disminución del apetito.	1	2	3	4	5	6
9. Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5	6
10. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	1	2	3	4	5	6
11. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	1	2	3	4	5	6
12. Tendencias a sudar o palpitaciones.	1	2	3	4	5	6

Corrección de la prueba:

La suma de los valores de todas las respuestas puede tomar un valor comprendido entre 12 (No existe síntoma alguno de estrés) y 72 (nivel de estrés máximo). El punto medio se establece en 42 puntos. No obstante, dicha valoración es demasiado simplista, siendo conveniente prestar atención a cualquier valoración de un ítem entre 4 y 6, especialmente si se da en 2 o más ítems de un mismo trabajador, lo que podría ser un claro indicativo de situaciones de estrés graves.

2ª Parte - Escala General de Satisfacción.

La siguiente prueba de estrés laboral refleja la experiencia subjetiva, analizando la respuesta afectiva que muestran frente al contenido de su puesto de trabajo.

Señale con un círculo cómo se siente con respecto a cada uno de ellos en una escala del 1 al 7, siendo 1 "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho"

- 1- Muy insatisfecho.
- 2- Insatisfecho.
- 3- Moderadamente insatisfecho.
- 4- Ni satisfecho ni insatisfecho.
- 5- Moderadamente satisfecho.
- 6- Satisfecho.
- 7- Muy satisfecho.

1. Condiciones físicas de su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
2. Libertad para elegir su propio método de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
3. Sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
4. Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5	6	7
5. Su superior inmediato.	1	2	3	4	5	6	7
6. Responsabilidad que usted tiene asignada.	1	2	3	4	5	6	7
7. Su salario.	1	2	3	4	5	6	7
8. La posibilidad de utilizar sus capacidades.	1	2	3	4	5	6	7
9. Relación entre dirección y trabajadores en su empresa.	1	2	3	4	5	6	7
10. Sus posibilidades de promocionar.	1	2	3	4	5	6	7
11. El modo en que su empresa está gestionada.	1	2	3	4	5	6	7
12. La atención que se presta a las sugerencias que usted hace.	1	2	3	4	5	6	7
13. Su horario de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7

14. La variedad de tareas que realiza en su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
15. Su estabilidad en el empleo.	1	2	3	4	5	6	7

Corrección de la prueba:

La prueba anterior permite obtener 3 puntuaciones diferentes. Una mayor puntuación indica un mayor nivel de satisfacción.

- **Nivel de satisfacción general:** Corresponde a la suma de todos los ítems. Su valor mínimo es de 15 (mínima satisfacción) y su valor máximo de 105 (máxima satisfacción). El punto medio o neutral se establece en 60 puntos.
- **Nivel de satisfacción intrínseca:** Aborda la satisfacción respecto a factores intrínsecos al puesto de trabajo, tales como la responsabilidad, el contenido de la tarea o la promoción. Para su obtención se debe realizar la suma de los ítems pares (2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).
- **Nivel de satisfacción extrínseca:** Aborda la satisfacción respecto a factores extrínsecos al puesto de trabajo, tales como la organización, el horario o la remuneración económica. Para su obtención se debe realizar la suma de los ítems impares (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Es necesario realizar un análisis prestando especial atención a la valoración por debajo de 4 de cualquier ítem

BIBLIOGRAFIA

1. Ministerio del trabajo. lineamientos respecto del trabajo en casa [Internet]. Circular 41 2020. Disponible en: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/60876961/Circular+0041-2020.PDF/98d19065-352d-33d2-978e-9e9069374144?t=1591222484807>
2. ¿Qué es Resignificación? » Su Definición y Significado [2021] [Internet]. Concepto de - Definición de. [citado 31 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://conceptodefinicion.de/resignificacion/>
3. Salud mental, uno de los principales retos de la pandemia [Internet]. [citado 16 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Salud-mental-uno-de-los-principales-retos-de-la-pandemia.aspx>
4. Albott C, Wozniak J, McGlinch B, Wall M, Gold B, Vinogradov S. Battle Buddies: Rapid Deployment of a Psychological Resilience Intervention for Health Care Workers During the Coronavirus Disease 2019 Pandemic. Int Anesth Res Soc. 2020;
5. Hernández J. Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas. Medicent Electrón [Internet]. 2020;24(3). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/mdc/v24n3/1029-3043-mdc-24-03-578.pdf>
6. Sebastián P, Belén Y, Sarmiento S, Schmid R. Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional [Internet] [Trabajo de grado]. [argentina]: Universidad Nacional De Cuyo; 2013. Disponible en: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
7. CORONAVIRUS (COVID-19) [Internet]. [citado 5 de diciembre de 2020]. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid-19_copia.aspx
8. Trabajar desde casa posibilidades y desafíos CESLA ANDI.pdf [Internet]. [citado 5 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://www.andi.com.co/Uploads/Trabajar%20desde%20casa%20posibilidades%20y%20desaf%3%ADos%20CESLA%20ANDI.pdf>
9. ANDI - Noticias [Internet]. [citado 5 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://www.andi.com.co/Home/Noticia/15812-la-andi-y-el-ministerio-del-trabajo-pre>
10. Contreras E. El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. Pensam Gest. 3013;35:152-81.

11. Martínez M, Gomez J. Formalización del concepto de Afrontamiento: una aproximación en el cuidado de la Salud. Axiomas Teoremas Cuid [Internet]. 2017; Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/ene/v11n3/1988-348X-ene-11-03-744.pdf>
12. Moscoso M. De la mente a la célula: impacto del estrés en psiconeuroinmunoendocrinología. LIBERABIT. 2019;15(2):143-52.
13. Cabrera Y, Remedios A, López E, López E. ¿Nos enferman las preocupaciones? Una respuesta desde la Psiconeuroinmunoendocrinología. Medisur [Internet]. 2017;15(6). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2017000600013
14. Castelblanco A. Resignificación: un proceso para estimular la interpretación de textos literarios [Internet] [Monografía]. [Bogotá]: Universidad pedagógica nacional; 2016. Disponible en: <http://repository.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/3192/TE-19057.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Péres A. Desarrollo del modelo de experiencia de compra en un negocio de retail de alta repostería [Internet] [Tesis]. [México]: Univerisdad panamericana; 2014. Disponible en: <http://biblio.upmx.mx/tesis/147128.pdf>
16. Superintendencia de industria y comercio. Estudio económico del sector retail en Colombia [Internet]. Superintendencia de industria y comercio; 2011. Disponible en: https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/promocion_competencia/Estudios_Economicos/Estudio%20economico%20Retail.pdf
17. OMS | ¿Qué es una pandemia? [Internet]. WHO. World Health Organization; [citado 5 de diciembre de 2020]. Disponible en: https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/
18. Gómez J. Revisión literaria sobre la historia de los protocolos de seguridad y salud en el trabajo utilizados en tiempos de pandemia [Internet] [análisis sistemático de literatura]. [Colombia]: Universidad Cooperativa de Colombia; 2020. Disponible en: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20016/1/2020_revision_literaria_protocolos.pdf
19. Sánchez C. La muerte negra. “el avance de la peste”. Rev Fac Med. 2008;16(1):133-5.

20. Biblioteca Nacional de España. La gripe española: la mayor pandemia de la historia moderna [Internet]. 2019 [citado 5 de diciembre de 2020]. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=si6IkKSLYZE>
21. Pumarola T, Antón A. La Pandemia de gripe de 1918. Una incógnita 100 años después. Rev Enf Emerg. 2018;17(2):63-6.
22. Gallusser P. Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. El caso de la teletraducción en Rosario. Trama Comun. 2005;10.
23. Convenio C100 - Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (núm. 100) [Internet]. [citado 5 de diciembre de 2020]. Disponible en: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C100
24. Convenio C111 - Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111) [Internet]. [citado 5 de diciembre de 2020]. Disponible en: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C111
25. Gutiérrez A, Vilorio J. Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. Rev Científica Salud Uninorte. 2014;30(1).
26. Trabajo y seguridad social y de salud. organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Resolución 1016 de Marzo 31 de 1989.
27. Ministerio de trabajo y seguridad social. organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. Decreto 1295 de 1994.
28. Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_1010_2006] [Internet]. [citado 5 de diciembre de 2020]. Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html
29. Ministerio de protección social. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención 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. [Internet]. Resolución 2646 de 2008. Disponible en: https://www.arsura.com/images/stories/documentos/resolucion_2646_2008.pdf
30. Minprotección publica instrumentos para evaluar factores de riesgo psicosocial [Internet]. [citado 5 de diciembre de 2020]. Disponible en: [https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minprotecci%C3%B3npublicainstrumento para evaluar factores de riesgo psicosocial.aspx](https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minprotecci%C3%B3npublicainstrumento%20para%20evaluarfactoresdesriesgopsicosocial.aspx)

31. Sánchez L, Sánchez S. Asociación entre el comportamiento de los factores de riesgo psicosocial, el nivel de estrés y los factores protectores de los empleados de las tiendas de una empresa colombiana de RETAIL [Internet] [trabajo de grado]. [Medellín]: EAFIT; 2016. Disponible en: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11571/LuzAdriana_S%C3%A1nchezMar%C3%ADn_SandraMarina_S%C3%A1nchezMarin_2016.pdf?sequence=2
32. Pacheco L, Quispe S. Relación entre estrés y comunicación organizacional en una empresa retail de la ciudad de arequipa [Internet] [Tesis]. [Peru]: Universidad nacional de san agustín; 2016. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6064/PSpaarll.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
33. Camacho S. Análisis comparado de riesgos psicosociales en el colectivo de venta de grandes almacenes con especial atención a la variable de género y antigüedad laboral [Internet] [Tesis Doctoral]. [Madrid]: Universidad Complutense De Madrid; 2019. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/51629/1/T40945.pdf>
34. Seguridad y salud en el trabajo [Internet]. [citado 1 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang-es/index.htm>
35. Ministerio Del Trabajo. Sistema de gestion de la seguridad y salud en el trabajo guía técnica de implementacion para difusión y sensibilización para MIPYMES [Internet]. 2015. Disponible en: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Guia+tecnica+de+implementacion+del+SG+SST+para+Mipymes.pdf/e1acb62b-8a54-0da7-0f24-8f7e6169c178>
36. Montero R. Sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional y procesos basados en el comportamiento: aspectos claves para una implementación y gestión exitosas. Ing Ind. 2011;32(1).
37. Roles, Responsabilidades y Autoridad en la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo [Internet]. Prevencionar. 2020 [citado 21 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://prevencionar.com/2020/08/19/roles-responsabilidades-y-autoridad-en-la-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
38. Liderazgo de la alta gerencia, en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo [Internet]. SIMEON: Seguridad y Salud en el Trabajo integrada con Tecnología. [citado 1 de mayo de 2021]. Disponible en:

<https://simeon.com.co/item/24-liderazgo-de-la-alta-gerencia-en-la-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo.html>

39. Salud y seguridad en el trabajo - EU-OSHA [Internet]. [citado 1 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://osha.europa.eu/es>
40. Toniolo M, Pitt L. Mindfulness and the challenges of working from home in times of crisis. *Bus Horiz*. 2021;64:189-97.
41. Ministerio del trabajo, Universidad Javeriana. Reacción a estrés agudo. Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral. 2016.
42. Usma Y. El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento [Trabajo de grado]. [Pereira]: Universidad Cooperativa de Colombia; 2020.
43. Amutio A. Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual. *Rev Psicol Trab Las Organ*. 2004;20(1):77-93.
44. Rico D, Barreto I, Mendoza M, Pulido P, Duran S. Políticas públicas para el afrontamiento adaptativo del covid-19: nueva normalidad en Colombia. *Análisis Político*. 2020;100:92-117.
45. Teixeira C, Gherardi-Donato E da S, Pereira S, Cardoso L, Reisdorfer E. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Enferm Glob*. 2015;44:288-98.
46. Martínez J, García A, Martínez V. Estrategias para el control del estrés empresarial, Un estudio longitudinal en una empresa mediana. *Horiz Sanit*. 2017;16(1):38-45.
47. Velasco M. Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales [Trabajo de grado]. [Bogota]: Universidad Catolica De Colombia; 2016.
48. Sotomayor M. Estilos de afrontamiento al estrés y asertividad en estudiantes del quinto de secundaria, IE Nuestra señora del Carmen, SMP - Lima [Internet] [Tesis]. [Iipa peru]: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40741/Sotomayor_OMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
49. Mamani I. Entrenamiento asertivo para la coordinación interna y liderazgo de la gerencia con el personal de base de una entidad financiera [Internet] [Tesis]. [La Paz Bolivia]: Universitas Major Pacensis Divi Andre; 2018. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/19213/PSI-1180.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

50. NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. :8.
51. López C, Gonzáles Monica. Programa para la adquisición de habilidades de afrontamiento ante el estrés académico para estudiantes universitarios de primero ingreso. Rev Electrónica Psicol Iztacala. 2017;20(4):1362-85.
52. Social IE de S y B. 20 Técnicas para afrontar el estrés [Internet]. Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social. 2019 [citado 18 de abril de 2021]. Disponible en: <https://institutoeuropeo.es/articulos/blog/tecnicas-para-afrontar-el-estres/>
53. Bados A, García E. Resolución de problemas [Internet]. Universidad de Barcelona; 2014. Disponible en: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/54764/1/Resoluci%C3%B3n%20problemas.pdf>
54. Torres V, Chaves R. La comunicación en los programas de promoción y prevención de la salud en Bogotá: secretaría distrital de salud, EPS y medios de comunicación [Internet] [Trabajo de grado]. [Bogotá]: Pontifica Universidad Javeriana; 2008. Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/5105/tesis39.pdf?sequence=1>
55. COMUNICACIÓN. El Folleto como medio de comunicación impreso. L.C.C. Ojuky del Rocío Islas Maldonado - PDF Descargar libre [Internet]. [citado 1 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://docplayer.es/8706333-Comunicacion-el-folleto-como-medio-de-comunicacion-impreso-l-c-c-ojuky-del-rocio-islas-maldonado.html>
56. Becerra L, Quintanilla D, Vásquez X, Restrepo H. Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá. Rev Salud Pública. 20(5):574-8.
57. Ministerio Del Trabajo. Resolucion 2404 [Internet]. Resolucion 2404 2019. Disponible en: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>