

Factores psicosociales y resiliencia en los trabajadores de la empresa Marlit Group S.A.S

Katheryn Zuñiga Arias ¹

Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium
Facultad de Salud – Programa de Psicología

Resumen

El objetivo fundamental de este estudio estuvo dirigido en determinar si existe relación entre los factores psicosociales y la resiliencia en los trabajadores del área administrativa de la empresa Marlit Group SAS. La investigación se enmarcó bajo el paradigma positivista, correlacional con el diseño no experimental tipo transversal. La población estuvo compuesta por la totalidad del personal administrativo. Se aplicaron dos (2) instrumentos: Cuestionario Factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A) y la Escala de resiliencia de Wagnild y Young. Los resultados arrojados permitieron establecer que los trabajadores del área administrativa presentan alto riesgo psicosocial en la reanudación de actividades después del confinamiento generado por el Covid-19; además de poseer las herramientas resilientes para realizar sus funciones y sobrellevar las situaciones que se le puedan presentar. Se concluyó, que existe una correlación lineal, lo que quiere decir que entre más alto fue el riesgo psicosocial mayor alto fue la resiliencia.

Palabras clave: factores psicosociales, resiliencia, trabajadores, Covid-19.

Abstract

The main objective of this study was aimed at determining if there is a relationship between psychosocial factors and resilience in workers in the administrative area of the company Marlit Group SAS. The research was framed under the positivist, correlational paradigm with the non-experimental cross-sectional design. The population was composed of the entire administrative staff. Two (2) instruments were applied: Intra-occupational Psychosocial Risk Factors Questionnaire (form A) and the Wagnild and Young Resilience Scale. The results obtained made it possible to establish that workers in the administrative area present a high psychosocial risk in the resumption of activities after the confinement generated by Covid-19; in addition to having the resilient tools to perform their functions and cope with the situations that may arise. It was concluded that there is a linear correlation, which means that the higher the psychosocial risk, the higher the resilience.

Keywords: psychosocial factors, resilience, workers, Covid-19.

¹ Estudiante de décimo semestre. Contacto: katheryn.zuniga01@unicatolica.edu.co. Este artículo de investigación se realiza como opción de grado desde el semillero de investigación de psicología.

Introducción

En el presente estudio los ejes temáticos giran entorno a lo que constituye los factores psicosociales que se pueden presentar en los ambientes de trabajo y la resiliencia, los cuales se irán desarrollando posteriormente a lo largo del texto. Las organizaciones como consecuencia de la globalización comercial, económica y tecnológica, han demandado brindar mayor relevancia al estudio del recurso más importante de las unidades de trabajo como lo es el capital humano ya que es catalogado como el asociado interno más importante que dinamiza, o bien, puede disminuir la eficiencia, permanencia, expansión y crecimiento de la organización para alcanzar los objetivos y metas organizacionales, (Chiavenato, 2015).

En Colombia sin importar el tamaño y naturaleza de una organización, se requiere generar ambientes de trabajo donde prevalezca la seguridad y salud en el trabajo con fundamento a la normatividad vigente, además de determinar aquellos factores psicológicos y sociales que podrían impactar la salud emocional, psicológica y física a causa de la sobrecarga de trabajo, niveles de estrés sostenido que pueden repercutir negativamente en la organización. Por eso, se hace relevante el estudio del comportamiento del talento humano con el propósito de analizar los procesos individuales y las interacciones de las personas en su entorno de trabajo, con el propósito de establecer condiciones que les permitan a los trabajadores desarrollarse plenamente sus competencias, garantizando así, su salud psicológica, emocional y física.

De este modo, Sanín y Valencia (2017), hacen referencia que los factores psicosociales laborales, se refiere a las condiciones presentes en las organizaciones, de carácter psicológico, niveles de trabajo, posibilidades de desarrollo, apoyo social de la empresa, además de los programas de compensaciones y doble presencia, que puede afectar de manera positiva o negativa, la salud, el bienestar, es decir, los efectos positivos o negativos organizacionales que ejercen los factores psicosociales, pueden impactar no solo al trabajador como un individuo, sino a la organización misma representada por su colectividad.

Así mismo, de acuerdo a un estudio realizado por Bermúdez (2015), la importancia del análisis de estos factores dentro de las organizaciones por parte de los psicólogos, radica en el establecimiento de una serie síntomas que en cierto modo pasan inadvertidos, proporcionando los cimientos que engloban la importancia de las condiciones de trabajo, aumentando su eficacia y disminuyendo el riesgo psicopatológico, al identificar y controlar los factores generadores del bienestar, salud, satisfacción, calidad y la eficiencia, los cuales pueden ser determinados a través del análisis de las exigencias psicológicas, el trabajo activo y las posibilidades de desarrollo, el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, las compensaciones, así como la doble presencia.

Ahora bien, con la llegada de la pandemia altamente contagiosa generada por el COVID-19, la Organización Mundial de la Salud (OMS) recomendó a manera de estrategia y con fin de minimizar la propagación de este virus el confinamiento total, intermitente o parcial de los habitantes

Factores Psicosociales y Resiliencia

en sus hogares; cambiando de manera radical la dinámica habitual de las personas dentro de los ámbitos sociales, tales como el trabajo, estudios, recreación, deporte e incluso las cadenas de suministros mundiales a causa de la interrupción comercial, OIT (2020). Manifestando en un importante número de personas, algunos trastornos psicológicos como la depresión, el estrés y la ansiedad, a causa de los periodos prolongados del aislamiento social.

En paralelo, un importante número de organizaciones tuvieron que afrontar la amenaza de este tipo de medida sanitaria, a tal punto de quedar paralizadas en su totalidad, mientras que otras, han optado por el teletrabajo mediante la utilización de las tecnologías de información y comunicación (TIC), como modalidad empresarial para la recuperación operativa, así como económica del sector empresarial. Con la apertura parcial de los diferentes comercios y los nuevos protocolos de bioseguridad que las organizaciones tuvieron que adoptar según medidas del gobierno nacional, como lo fue el lavado de manos frecuente, el uso del tapabocas, medidas de autocuidado, limpieza y desinfección, el distanciamiento social, entre otras (Resolución 350 del Ministerio de Salud y Protección Social).

En base a lo anteriormente descrito, en conversaciones informales sostenidas por la investigadora con algunos trabajadores del área administrativa de la empresa Marlit Group SAS, hicieron mención que la medida del gobierno del confinamiento total causó en varios de ellos sobrecarga física y mental, además de molestias en la espalda, cuello, dolores de cabeza, que han impactado su bienestar físico y psicológico, mientras otros mencionaron que si bien fue difícil asumir

esta medida, no consideraron que se hayan afectado psicológica, emocional ni físicamente. De este modo, y teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se pudo inferir que algunos trabajadores tuvieron como factor protector la resiliencia debido a que contaron con la capacidad de adaptarse positivamente a los cambios que trajo consigo la pandemia generada por el Covid-19.

De esta manera y de acuerdo con la situación presentada surge el presente proyecto con la interrogante: ¿Existe relación entre los factores psicosociales y la resiliencia después del confinamiento en los trabajadores del área administrativa de la empresa Marlit Group SAS? la cual se podrá develar las dimensiones relacionadas con aquellos factores psicosociales que pueden estar latentes al momento de la reactivación laboral, por eso, el objetivo general de esta investigación es determinar si existe relación entre los factores psicosociales y la resiliencia.

Como objetivos específicos se tiene: 1. Describir los factores psicosociales que presentan los trabajadores del área administrativa de la empresa Marlit Group SAS. 2. Caracterizar los factores resilientes en los trabajadores del área administrativa y 3. Determinar la relación entre los factores psicosociales y la resiliencia. El cual permite a los psicólogos organizacionales, prevenir posibles patologías psicológicas que podrían vulnerar la salud tanto psicológica como física del talento humano, además de promover factores protectores basados en la resiliencia, que permitirían garantizar la salud y bienestar de los trabajadores.

Bajo tales argumentos, surge una mirada reflexiva de la temática en estudio, en la intención de descubrir cómo incide en los

Factores Psicosociales y Resiliencia

trabajadores sus condiciones de trabajo actuales, a partir de las percepciones que surgen de su cotidianidad, con las experiencias vividas en diferentes escenarios donde interactúan, así como se abordan aspectos subjetivos en torno a ello, todo con el propósito de reflexionar, comprender y con base en este análisis

De igual forma, se considera relevante esta investigación, porque mediante la interpretación de los factores psicosociales, la información aportada por el capital humano de la empresa objeto de estudio, surgirá información significativa que coadyuvará en el conocimiento, así como la concienciación sobre las actitudes necesarias de estas personas, para que se les pueda brindar el bienestar y la salud mental que requieren para el desempeño óptimo de sus actividades.

En el plano social, la presente investigación se justifica, por cuanto en los hallazgos se dispondrá de una referencia sobre los trastornos que puedan ocasionarse en tiempos de una pandemia como la que se vive actualmente, además de sentar bases para seguir los factores protectores que proporcionen una calidad de vida en las personas afectadas, tanto en quienes se encuentran contagiadas por el COVID-19, sus familiares, grupos sociales y sector empresarial en general.

Con relación a los aportes en el ámbito académico, la investigación se puede constituir en una referencia para trabajos futuros, en cuanto supera las relaciones de exterioridad, permite el acercamiento del investigador de su objeto de estudio, además de otorgarle gran importancia al comportamiento humano y concebir los factores psicosociales como elementos a ser

valorados dentro de las organizaciones, tomando en cuenta los cambios y exigencias del entorno que pudieran impactar las organizaciones.

Cabe la pena mencionar que este artículo hace parte del grupo de investigación de las ciencias de la salud “Scientia et vita”, bajo la línea de investigación II: bienestar ocupacional, seguridad y equidad en el trabajo.

Marco de referencia

En el presente apartado se encontrarán los estudios previos, tesis de grado e investigaciones realizadas anteriormente, las cuales guardan alguna relación con el problema en estudio. Al respecto, se puede decir que estos trabajos previamente realizados, se desarrollan a través de una síntesis conceptual del problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación.

Echeverri y Espitia (2020), en su trabajo denominado “Afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la Pandemia del COVID-19 sobre la calidad de vida laboral percibida por un grupo de Trabajadores de una empresa del sector Petrolero en Colombia” analizaron aspectos generados por condiciones actuales laborales a las que se ven expuestos trabajadores de una empresa del sector petrolero; encontrando de gran utilidad los planes de acción por parte del empleador, al beneficiar al recurso humano y al negocio, bajo las condiciones planteadas por el escenario anormal de la pandemia COVID-19.

Se concluyó, que los trabajadores encuestados manifiesta una satisfacción frente a los mecanismos que utilizó la

Factores Psicosociales y Resiliencia

empresa para superar los obstáculos y retos laborales desde el momento en que se declaró el estado de emergencia de salud pública por la pandemia del Covid -19, reflejando un alto nivel de liderazgo al interior de la organización y un satisfactorio soporte organizacional para que los trabajadores realicen sus labores; resaltando el aporte a esta investigación, a los esfuerzos que han realizado las empresas colombianas en salvaguardar la salud de sus trabajadores, cumpliendo de esta manera, los lineamientos de la OMS y la OIT.

Así mismo, Gómez, Hernández y Méndez (2017), en su trabajo “Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería”, Los resultados permitieron dar cuenta que existe una relación significativa y negativa entre factores de riesgo y satisfacción laboral; en las dimensiones trabajo activo y posibilidades del desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, indicando que a mayor riesgo psicosocial percibido menor es la satisfacción laboral. Para la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo, se encontró que los trabajadores poseen un rango de exposición alto y los demás en un rango medio, además de una relación significativa entre la dimensión exigencias psicológicas según la sección donde trabajan, exhortando la implicación de este estudio para futuras investigaciones e intervenciones organizacionales.

Por lo tanto, el trabajo referido determina la importancia que tiene para psicólogos organizacionales, el estudio de los factores que pueden afectar el rendimiento de las actividades de los trabajadores dentro de una empresa, como es el caso del trabajo

activo y posibilidades del desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, así como en las relaciones a nivel social y familiar, incidiendo de esta manera, en la salud mental y física de estos individuos.

También, Capó (2016) realizó un estudio titulado: “Factores de Riesgo Psicosocial presente en el personal de ventas de CentroBeco C.A. Barquisimeto” la cual estuvo constituida por una muestra de cincuenta (50) sujetos. Los datos se recolectaron a través del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, versión media Suseso Ista 21.

A este respecto, los resultados arrojaron que el Factor de Riesgo Psicosocial predominante en los trabajadores es el de Doble Presencia siendo el más desfavorable en la muestra seleccionada, con una media de 9,22 y por último Compensaciones, con una media de 5.04. La identificación, medición y evaluación de estos factores permite implementar medidas correctivas para reducir estos factores, cediendo a su vez, desarrollar una gestión efectiva en la salud de los asesores de ventas, mejorando así su rendimiento laboral. En tal sentido, el trabajo presentado identifica la importancia de la evaluación de los factores de riesgos ambientales y sociales en los trabajadores, resaltando la dimensión doble presencia como factor que pudiera afectar a los trabajadores en las organizaciones, derivado a la responsabilidad compartida que poseen las personas en el ámbito familiar y laboral.

Igualmente, Bermúdez (2015) realizó un estudio denominado: “Factores de riesgo psicosocial en trabajadores hospitalarios”, el cual se les aplicó un instrumento a una muestra de quinientos cincuenta y seis (556)

Factores Psicosociales y Resiliencia

trabajadores, considerando áreas laborales: asistencial, administrativo y obrero; encontrándose en la muestra total como factores de riesgo psicosocial con niveles más desfavorables para la salud las dimensiones: exigencia psicológica, inseguridad, doble presencia, estima; mientras que trabajo activo y posibilidades de desarrollo; apoyo social y calidad de liderazgo, arrojaron niveles de exposición más favorables para la salud; resaltó la dimensión inseguridad.

De esta manera, el trabajo señalado resalta la importante del análisis de los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores, identificando elementos como las condiciones del trabajo y de la organización, las cuales pueden incidir en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, siendo ésta la contribución del trabajo señalado a la presente investigación.

Un estudio realizado por Castagnola, Cotrina y Villegas (2021), titulado: “La resiliencia como factor fundamental en tiempos de COVID-19” tuvo una muestra de 261 personas entre jóvenes y adultos de 20 a más de 60 años, donde se utilizó la Escala de Wagnild y Young. Los resultados permitieron identificar un nivel de resiliencia post COVID son normales, es decir, que su nivel de fortaleza para vencer los obstáculos que se esperan a futuro son muy óptimos y favorables encontrándose en una situación de normalidad; además de arrojar un nivel de resiliencia muy bajo post pandemia tanto en los jóvenes como en los adultos encuestados, pues no tienen capacidad de tomar las cosas con calma, no poseen autoestima, no muestran ser disciplinados.

Sobre lo expuesto en el trabajo señalado, se puede decir que las contribuciones a la presente investigación refleja que la situación pandémica del COVID-19, podría generar en la población conductas poco resilientes para afrontar las adversidades que se han presentado a escala mundial, ya que la pérdida física de familiares y amistades cercanas, el alto costo de los tratamientos, además del confinamiento o aislamiento social, impactarían de manera adversa el bienestar y la calidad de vida de las personas.

Ahora bien, García, Cruz y Canales (2021) en un artículo científico sobre la “Selección organizacional: Resiliencia y desempeño de las pymes en la era de la COVID-19”, los resultados descriptivos muestran la manera en que los eventos inesperados, como ocurre a causa de la COVID-19, tienen consecuencias para el entorno económico y empresarial. Una opción factible para minimizar los efectos de estos eventos es desarrollar los niveles de resiliencia en las empresas para enfrentar de manera eficaz y eficiente cualquier contingencia o momento crítico. Por lo tanto, resulta fundamental implementar acciones que permitan a las empresas manejarse en periodos de incertidumbre, así como fortalecer el equilibrio en la valoración de sus recursos y capacidades que garanticen su resistencia, evolución y eviten su extinción.

De esta manera, tales señalamientos realizan contribuciones al presente estudio, ya que ambos se encuentran dirigidos a establecer los efectos generados para un grupo de trabajadores además de las empresas objeto, el establecimiento de modelos de trabajo a distancia, o bien, fuera de las instalaciones de las organizaciones,

Factores Psicosociales y Resiliencia

promovidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para minimizar la propagación de la pandemia que azota en tiempos presenta a casi todas las naciones del mundo, incluyendo Colombia.

Por su parte, Cuero (2020) en su trabajo: “Propuesta de Intervención Psicosocial desde las estrategias de afrontamiento, la resiliencia y empoderamiento de las mujeres artesanas de la Organización Artes Esmey del Municipio de Villagarzón Putumayo en el año 2020”, se concluyó que el desarrollo de estrategias de afrontamiento, permite a las mujeres artesanas comunicarse de manera asertiva y expresar sus emociones frente a los sucesos de violencia que generaron invisibilización, desarrollar capacidades de afrontamiento y estimular sus potencialidades artesanales como componente de su desarrollo y permitir que sean partícipes del desarrollo económico local, regional y nacional. Por ello, las acciones para el empoderamiento y fortalecimiento del emprendimiento de las mujeres artesanas, permitirá la articulación institucional con el SENA que mejorará los procesos artesanales de las mujeres de la Asociación Artes Esmey y fortalecer los lazos familiares

De esta manera, se indica que los aportes del estudio señalado a la presente investigación, se destinan a identificar las acciones que deben ser aplicadas en un grupo social para que posean herramientas de afrontamiento y resilientes para superar las adversidades tanto personales como profesionales, para lo cual se deberá aplicar psicoterapias grupales para el desarrollo de estas estrategias.

Igualmente, Lozano (2020) en el trabajo denominado: “Impacto de la epidemia

del Coronavirus (Covid-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China”, en los resultados se observó un 53,8% de impacto psicológico moderado a severo, un 16,5% de síntomas depresivos moderados a severos, un 28,8% de síntomas de ansiedad moderados a severos y un 8,1% de niveles de estrés moderados a severos. El 84,7% de sujetos que participaron en el estudio permanecían en casa entre 20-24 horas en la semana; además, un 75,2% estaban preocupados por la posibilidad de que un miembro de su familia se infecte con el COVID-19 y un 75,1% estaban satisfechos por la cantidad de información de salud disponible.

En atención a lo expuesto, se reflejan los aportes y corresponsabilidad del estudio señalado a la presente investigación, ya que, en ambas se pretende establecer los efectos que ha generado la aparición, evolución y rápida propagación de esta pandemia que tiene azotada la población mundial, siendo los profesionales de la salud, unos de los grupos de mayor vulnerabilidad de sufrir trastornos mentales y emocionales como el estrés, ansiedad, depresión, entre otras manifestaciones clínicas.

Calvo (2019) en su trabajo denominado: “Factores psicosociales y procesos resilientes de personas víctimas de desastres naturales y antrópicos, aproximaciones a un estudio de caso” encontró que los factores psicosociales que más se reconocen como influyentes fueron los familiares, redes de apoyo y la religión. Del mismo modo se ratifica la visión de resiliencia vista como un proceso dinámico que varía según una combinación de factores personales y psicosociales, donde las personas afectadas por desastres se muestra

Factores Psicosociales y Resiliencia

como un fenómeno adaptativo que todas las personas pueden tener a diferentes tiempos, recuperándose y en algunos casos transformando sus pensamientos y creencias; este fenómeno tiene un carácter multifactorial en donde esta diversidad de factores aporta posibilidades a cada una de las personas y logra que se posicionan de manera diferente frente al suceso.

En atención a ello, el trabajo señalado contribuye al desarrollo de este estudio, en virtud que destaca la importancia de analizar los factores sociales que podrían impactar en la actitud, confianza y perseverancia de las personas ante eventos presentados en el entorno que afectarían su calidad de vida, así como su salud mental, siendo la pandemia de la COVID-19 y de qué manera ha afectado a los trabajadores el motivo de los investigadores realizar esta investigación.

Además, Napan (2017) realizó un trabajo de grado titulado: “Estrés laboral y resiliencia laboral en los trabajadores del despacho presidencial- Lima, 2016” a una población de 252 trabajadores que laboran en el despacho presidencial. Para la recolección de información, se utilizó la técnica de encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala de Likert de 29 ítems para la variable estrés laboral y la escala de resiliencia de (Wagnild y Young, 1993). En cuanto, a los resultados de la investigación demostraron que existe relación significativa entre estrés laboral y resiliencia laboral en los trabajadores del despacho presidencial, con Rho de Spearman= 0.644, siendo esta una correlación positiva y moderada entre las variables.

Partiendo de este, el trabajo descrito se vincula con el presente gracias a que, una de las variables es la resiliencia, aunado a que,

a través de la investigación antes descrita se pudo conseguir una relación significativa resultando importante tomar las particularidades lo cual beneficia a la investigación al momento de generar las interpretaciones y comparaciones con los resultados obtenidos.

Marco teórico

En el presente apartado se presentará el estudio, definición y comparación entre las diferentes teorías según la psicología para poder afincarse en aquellas investigaciones que cuentan con diferencias, similitudes, tendencias o relaciones significativas de los diferentes fundamentos teóricos.

Psicología Organizacional

Sin lugar a duda, las personas cumplen una función social por medio de su trabajo, actividad por la cual reciben los recursos económicos necesarios e incluso suficientes para su sostenimiento y el de su familia. Igualmente, se refiere que, a escala mundial, las actividades productivas han sufrido transformaciones junto con los modelos de realización, de desarrollo económico y de administración de recursos financieros, materiales y humanos, siendo éste el fundamento de la aplicación de la psicología a nivel empresarial.

En virtud de ello, según Uribe (2017), la psicología del trabajo “es un campo de la psicología aplicada, relacionado a la aplicación de principios científicos en el lugar de trabajo” (p.34); de lo cual se puede decir que esta rama psicológica, consiste en una disciplina, capaz de desarrollar conocimiento básico sobre el comportamiento humano individual y social, además de promover la

Factores Psicosociales y Resiliencia

intervención profesional dentro de este campo de aplicación, mediante la promoción de conocimientos y técnicas a quienes han de intervenir.

Del mismo modo, para Alcover (2015), la psicología del trabajo se ocupa de dos (2) grandes actividades organizacionales, la gestión del personal y desarrollo organizacional, las cuales se interactúan entre sí, siendo labor de los psicólogos servir de asesores en aquellos problemas que presenta el personal y su formación en las empresas, contribuyendo en el comportamiento en el trabajo con el objetivo de mejorar el rendimiento y aumentar la satisfacción del talento humano.

Conforme a tales precedentes, se refleja la importancia que tiene el estudio de la psicología del trabajo en las organizaciones, debido a que la actividad laboral es uno de los elementos de mayor relevancia a nivel social, contribuyendo de esta manera, al cumplimiento de los propósitos individuales y colectivos de esta unidad productiva.

Factores Psicosociales

Álvarez (2016) indica que en el ámbito laboral los factores psicosociales, se definen como:

Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del

trabajador, como al desarrollo del trabajo (p.56).

De esta manera, se puede decir que este tipo de elementos ambientales de trabajo, influyen considerablemente en el desempeño de las personas, ya que las relaciones interpersonales, medio ambiente, satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, entre otras; repercuten bien sea en la eficacia o detrimento de las capacidades de los trabajadores, impactando notablemente en las organizaciones.

Igualmente, Uribe (2017), hace mención que los factores psicosociales: "...son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés" (p.36). Ante tal señalamiento, se puede decir que la sobrecarga de trabajo podría afectar el bienestar personal y colectivo de los trabajadores, incidiendo negativamente en la salud física y psicológica de los mismos.

En atención a ello, Lopategui (2015), señala que el estrés: "... es cualquier factor que actúe interna o externamente al cual se hace difícil adaptar y que induce un aumento en el esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio dentro de él mismo y con su ambiente externo" (p. 2). En este contexto, se puede decir que este factor es un fenómeno adaptativo de los seres humanos, que repercute en buena medida al adecuado rendimiento en las actividades y desempeño eficaz de la vida en las personas. Por lo tanto, se deduce que el estrés, puede originarse posterior a una serie de sucesos demandantes, los cuales la persona deberá afrontar y que traerán consigo, una reacción fisiológica, emocional o psicológica.

Del mismo modo, Fonseca (2016), opina que “en la Psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuales se encuentra con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento” (p. 2); es decir, a nivel psicológico puede definirse al estrés, como una respuesta inespecífica del cuerpo ante cualquier demanda externa. Ejemplo de este planteamiento, se refiere cuando una persona presenta una demanda excesiva del ambiente laboral, puede desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica; aunado a una serie de reacciones emocionales desagradables, de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

Ahora bien, para Sánchez (2016) dentro del ámbito de la Psicología del Trabajo, existen diversos factores psicológicos y sociales, que pudieran afectar el rendimiento, eficiencia y eficacia en el desarrollo de las funciones de los trabajadores. En este sentido, este autor señala dentro de estos elementos las exigencias psicológicas, relacionada a la doble vertiente, existente entre el volumen de trabajo en relación con el tiempo disponible para hacerlo.

Desde el punto de vista del tipo de tarea, las exigencias psicológicas son distintas en función de si se trabaja o no con y para personas, definiendo las exigencias psicológicas de tipo emocional, además de aquellas relacionadas a si se trabaja con maquinaria, herramientas, ideas y símbolos o con y para personas. Así, se definen las exigencias psicológicas de tipo emocional y de tipo cognitivo. Igualmente, se refiere que esta dimensión, permite evaluar las

exigencias psicológicas cuantitativas, cognitivas, emocionales, así como las sensoriales.

Además, señala que el trabajo activo y posibilidades de desarrollo, se refiere que el concepto de control sobre el trabajo es central en relación a la salud, fundamentado en el binomio existente entre la influencia o autonomía con el desarrollo de habilidades, por lo que un alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, para lo que también es importante el sentido del trabajo. De acuerdo a ello, los indicadores que la integran, están compuestos por la influencia, control sobre el tiempo de trabajo, posibilidades de desarrollo en el trabajo, sentido del trabajo y la integración en la empresa.

En relación al apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, Sánchez (2016), indica que se encuentra relacionada a valorar las diversas posibilidades de relación entre los trabajadores y su salud, presentándose además el aspecto funcional de las relaciones sociales, mientras que el sentimiento de grupo, se contraría constituido como componente emocional.

Por otro lado, la existencia de jerarquías, compañeros de trabajo y superiores, añade otros aspectos de complejidad a estas relaciones, además de estar fundamentado en que el trabajo implica ejercer unos determinados roles, los cuales pueden ser más o menos claros o pueden suponer algunas contradicciones, en un contexto de cambios que necesitamos poder prever, configurando un universo de intercambios instrumentales y emocionales entre las personas en la organización; para lo cual se deberá evaluar dimensiones como la

Factores Psicosociales y Resiliencia

claridad de rol, conflicto de rol, calidad de liderazgo, calidad de la relación con superiores y la calidad de la relación con compañeros de trabajo.

Aunado a ello, las compensaciones se encuentran relacionadas principalmente al equilibrio que debe prevalecer entre las indemnizaciones obtenidas a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo constituye el eje central del modelo esfuerzo-recompensa, por lo que la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de compensaciones a largo plazo representa un riesgo para la salud.

Agrega que además del salario, el reconocimiento y la estabilidad laboral suponen dos (2) de las compensaciones más importantes, sin dejar a un lado, el derecho a la estabilidad laboral, pues la inseguridad sobre las condiciones de trabajo fundamentales, es también de gran importancia para la salud. En cuanto a las dimensiones, la estima, inseguridad respecto al contrato de trabajo y la inseguridad respecto a las características del trabajo, son las representadas en esta dimensión.

Por su parte, la estima incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo, representando además una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye, juntamente con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias del trabajo.

También, Sánchez (2016) indica que la doble presencia como factor psicosocial permite determinar las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y

del ámbito doméstico-familiar, siendo altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares. En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social. Es así, como dentro de la misma, se encuentra representada por la preocupación por tareas domésticas y la carga de tareas domésticas como indicadores de estudio.

Resiliencia

Blasco (2012) definió que el término resiliencia tiene su origen en el latín, básicamente en el término *resilio*, que significa volver atrás, volver en un salto, resaltar, rebotar. La acepción proviene directamente inspirada en el concepto de la física en donde los cuerpos tendían a volver a su estado original luego de haber sufrido deformaciones producto de la fuerza (Saavedra y Varas, 2013).

Al respecto, este concepto fue introducido en el campo de la psicología desde la década de los setenta por Rutter (1972), donde explicaba que la capacidad de las personas en afrontar positivamente las situaciones difíciles reducía la flexibilidad social adaptativa que deben tener las personas. Por ello, se justifica que la psicología positiva, ha adaptado el vocablo para describir y caracterizar a aquellos sujetos que a pesar de nacer o vivir en situaciones de adversidad, se desarrollan psicológicamente sanos y exitosos.

En el campo psicológico, Garmezy (1991) define inicialmente a la resiliencia como aquella capacidad para recuperarse y desarrollar una conducta adaptativa durante y después de un evento estresante; no es la invulnerabilidad al estrés sino la habilidad para sobreponerse, presentado como un proceso dinámico que permite a los individuos sobreponerse a situaciones adversas adquiriendo una adaptación y actitud positiva y vital frente a éstas.

Del mismo modo, se hace mención que en investigaciones realizadas por Wagnild y Young (1993), permitió establecer una escala que permite medir la resiliencia en las personas, o bien, la “cualidad personal positiva que favorece la adaptación individual” (p.163). De este modo, al valorar la capacidad de mantenerse adaptado satisfactoriamente tras una adversidad o crisis de la vida, se podrá identificar de igual manera las cualidades particulares que caracterizan a las personas resilientes, diferenciándose de aquellas que no la tenían.

A razón de ello, este modelo de psicología positiva la cual surgió de la evolución de las teorías tradicionales, tiene su fundamento en el reconocimiento que los seres humanos son vulnerables ante cualquier situación que pueda atentar con la integridad, bienestar y salud física o psicológica de las personas; por lo que las estrategias de manejo resiliente, se presentan como una barrera de protección ante cualquier amenaza que podría afectar personal y socialmente a los sujetos.

De acuerdo a estos señalamientos, los estudios realizados por Wagnild y Young (1993), les permitieron construir la Escala de Resiliencia (ER) la cual, busca “identificar el grado de resiliencia individual, considerado como una característica de personalidad

positiva que permite la adaptación del individuo” (p.43), donde se analizan factores como satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia; las cuales podrá ser aplicado en población adolescente, adultos jóvenes y pacientes en etapa de envejecimiento, los cuales se desarrollan a continuación:

Competencia Personal: Esta dimensión de la resiliencia según Del Río (2018), se refiere a los individuos que tienen habilidades positivas para afrontar algunas situaciones adversas, aunque quizás no lo sea para todas” (p.8). De este modo, al establecer la competencia personal de un individuo resiliente, se podrá determinar de igual manera cuán satisfecho está de las acciones que ha realizado para superar cualquier escenario adverso que se le presente, ya que este enfoque tiene que ver con la autoconfianza, determinación y la constancia. De este modo, cuando el individuo es socialmente resiliente, sus niveles de autoestima son elevados, lo cual conduce a desarrollar relaciones interpersonales más positivas que el resto de los sujetos, lo cual se puede determinar a través del estudio de los indicadores sentirse bien solo, confianza en sí mismo, además de la perseverancia.

Aceptación de uno mismo y de la vida: Esta dimensión se encuentra relacionada cuando las personas se manifiestan adaptables, balanceadas, flexibles y estables ante situaciones que se presenten en sus vidas. Es por ello, las personas altamente resilientes en mantenerse en un estado de paz y tranquilidad, a pesar de las calamidades que puedan presentarse. Al respecto, según Carbonell (2013), la

aceptación de uno mismo, se refiere “a lograr los objetivos que se ha propuesto, pero si no se logra, podrá aparecer frustración o molestia, sin que ello conduzca a la depresión o rabia” (p. 1). De este modo, este tipo de individuos resilientes, son aquellos que aprenden de sus propias experiencias, por lo que poseen la habilidad de controlar positivamente los acontecimientos con mayor capacidad que otras personas, por lo que los hace sujetos exitosos. Para ello, se debe estudiar la satisfacción personal y la ecuanimidad.

Metodología

En el presente apartado se describe el marco metodológico de la investigación. Para ello, se hizo preciso tener en cuenta: el enfoque del estudio, el alcance además el diseño del trabajo, descripción de la población y la metodología para la población censal, selección de instrumentos para medición de variables, un resumen del procedimiento y descripción de las técnicas utilizadas para el análisis de los resultados.

a. Paradigma:

La presente investigación se utilizó el paradigma positivista el cual según Ramírez y otros (2010), lo definen como “el estado de las ciencias que consideran que basta la aplicación del método científico para asegurar un buen término, avance y progreso creciente y pleno de sus indagaciones, búsquedas, resultados y realizaciones” (p.18). En este sentido, este paradigma se caracteriza por la recolección y análisis de datos cuantitativos sobre las variables, estudiando la generalización y objetivación de los resultados.

b. Enfoque:

Cuantitativo. Según Hernández y otros (2014), en este tipo de trabajos “se recolectan y analizan los datos para responder las preguntas de investigación” (p.69). A su vez, Ramírez (2011), destaca que los mismos se dedican a recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas” (p. 44). Por lo tanto, en estas investigaciones se estudian las asociaciones o relaciones entre las dimensiones que han sido cuantificadas, lo que ayuda aún más en la interpretación de los resultados.

c. Alcance:

Correlacional. Según lo planteado por Hernández. R, Fernández, C. y Baptista, P. (2014) este tipo de investigación consiste en determinar la relación o asociación que tienen dos o más variables en un hecho determinado, midiéndose de manera independiente, seguido de cuantificar y analizar para de esta manera establecer la relación, las cuales dependiendo su magnitud pueden ser altas o bajas de tipo positivo, negativo o nulo.

d. Diseño:

No experimental tipo transversal. Según Hernández y otros (2014) “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables” (p.189), asimismo “en la investigación no experimental resulta imposible asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones” (p. 189); además de ser de tipo transversal, en virtud que en estos estudios se recolectan datos en un solo momento, es decir, en un tiempo único

e. Variables

Ramírez (2011), afirma que una variable es “la representación característica que puede variar entre individuos y presentan diferentes valores” (p.25). Entonces, una

Factores Psicosociales y Resiliencia

variable es una cualidad susceptible de sufrir cambios ya que cada una posee su característica propia y puede variar. Asimismo, es una propiedad o característica observable en un objeto de estudio, que puede adoptar o adquirir diversos valores y esta variación es susceptible de medirse.

Definición conceptual de variables:

Factores psicosociales: Son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés (Uribe, 2017).

Resiliencia: La característica de la personalidad que modera el efecto negativo del estrés y fomenta la adaptación (Wagnild y Young, 1993).

f. Variables Operacionales

Para Balestrini (2014) la variable operacional se refiere “a la selección de los indicadores contenidos de acuerdo al significado que se le ha otorgado de sus dimensiones a la variable de estudio” (p.25); es decir, en este tipo de variables, se realiza el proceso de operacionalización, donde se indica de manera el qué, cuándo y cómo de la variable y las dimensiones que la contienen. Por consiguiente, a continuación, se representa el cuadro 1, donde se describe la operacionalización de las variables del presente estudio.

Población

Para la presente investigación se tomó como población 5 trabajadores del área administrativa, los cuales cumplían con los

criterios de inclusión y exclusión para la presente investigación.

Atendiendo la naturaleza de los sujetos a quienes se les aplicaron los instrumentos de recolección de datos, se tomó en cuenta la técnica de muestreo estratificado, ya que según Arias (2012), se trata “de dividir a la población en subconjuntos cuyos elementos poseen características comunes, es decir, estratos homogéneos” (p.84).

Criterios de inclusión:

- 1.-Trabajadores con antigüedad en el cargo de por lo menos de cinco meses de servicio.
- 2.-Que no padezcan ningún tipo de discapacidad intelectual.
- 3.-Que se desempeñaron actividades en el ambiente doméstico durante el confinamiento.
- 4.-Que hayan firmado el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- 1.- Personal que realizará funciones de la parte operativa de la empresa.
- 2.- Que no firmaran el consentimiento informado.
- 3.- Personal contratado recientemente.

Instrumento(s)

1. **Variable Factores psicosociales:** Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A), creado por el Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales (2010)

2.- Variable Resiliencia: Escala de Resiliencia presentada por Wagnild y Young (ver Anexo B).

Procedimiento

Fases I: Con base a la experiencia propia de la investigadora, así como de la información aportada de manera informal por trabajadores del área administrativa de la empresa; se evidenció la necesidad de realizar este estudio, debido a los posibles trastornos psicológicos que se pudieran originar en estas personas derivado al confinamiento y cese de actividades en sus sitios de trabajo. Del mismo modo, se requirió buscar la información pertinente a través de fuentes primarias y secundarias, con el propósito de conocer la postura de expertos y autores reconocidos en psicología organizacional sobre las variables factores psicosociales, así como la resiliencia.

Fase II: Se requirió recolectar, organizar y analizar la información teórica que sustenta este estudio, la cual fue consultada de textos, leyes, trabajos de grado, resúmenes, artículos científicos electrónicos, entre otros, relacionados a los factores psicosociales y resiliencia; la cual sirvió de fundamento para establecer las interrogantes, objetivos, variables y dimensiones de la investigación, a la par de establecer la metodología empleada para este trabajo, determinando fundamentalmente la naturaleza y tipo de investigación. Posteriormente, se buscó el tamizaje para poder medir las variables factores psicosociales y resiliencia.

Fase III: Finalmente, se procedió a aplicar los dos (2) instrumentos a los cinco (5) trabajadores del área administrativa de la

empresa Marlit Group SAS, contribuyendo de esta manera, a la búsqueda de la realidad presente en estos trabajadores; lo cual permitió arrojar las conclusiones y recomendaciones pertinentes, para el alcance de su bienestar y salud física, así como psicológica.

Tratamiento de los Datos

Para analizar los datos obtenidos en dicha investigación, se utilizó la plataforma Google forms donde se aplicaron dos tipos de cuestionarios: cuestionario de riesgo intralaboral forma A, el cual fue dividido en dos secciones debido a su extensión. El segundo cuestionario aplicado fue la escala de resiliencia de Wagnild y Young.

Se procedió a calcular el coeficiente de correlación calculados con dos tipos de modelos uno polinómica de grado 2 y un modelo lineal debido a que la población es menor de treinta personas para corroborar la fuerza y dirección de la relación entre las variables, el cual permitió determinar la aceptación o rechazo de la relación entre las variables de investigación. Aunado a ello, se obtiene el diagrama de dispersión de las variables en estudio con el cual es posible interpretar de forma gráfica.

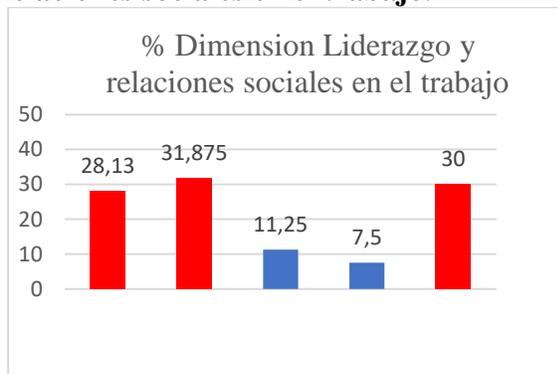
Finalmente, se utilizaron herramientas digitales como lo es el programa Excel donde se organizaron los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados con la finalidad de analizar los datos, y obtener las conclusiones correspondientes para así poder sustentar el estudio.

RESULTADOS

En el presente apartado se presentan los resultados obtenidos de la investigación los cuales fueron organizados y analizados por medio del programa Microsoft Excel. Estos permitieron evidenciar las dimensiones e indicadores correspondientes a las variables de estudio.

1.Descripción de los factores psicosociales

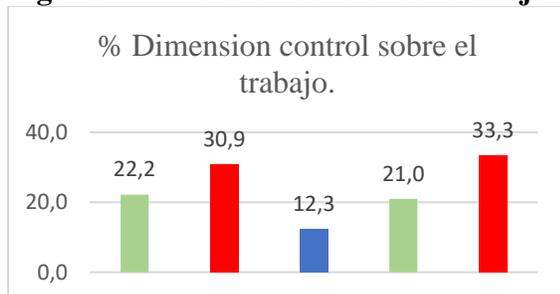
Figura 1. Dimensión liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.



Fuente: Elaboración propia (2022).

En la figura 1 es posible evidenciar a tres de los cinco trabajadores en alto riesgo psicosocial con porcentajes de 28,13%, 31,875% y 30% respectivamente, mientras que dos trabajadores con porcentajes de 11,25% y 7,5% en bajo riesgo psicosocial según el porcentaje de la batería de riesgo psicosocial.

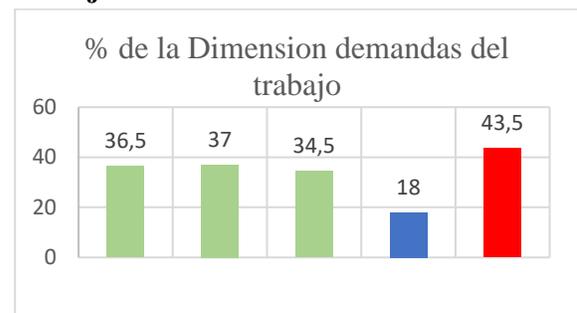
Figura 2. Dimensión control del trabajo.



Fuente: Elaboración propia (2022).

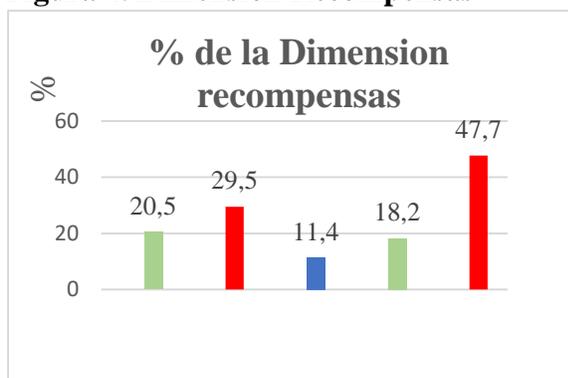
La figura 02 muestra los resultados obtenidos de la dimensión control sobre el trabajo donde es posible evidenciar que el trabajador uno y cuatro se encuentra en riesgo medio con un porcentaje del 22.2% y 21.0% respectivamente. Por su parte, los trabajadores dos y cinco los cuales con porcentajes del 30.9% y el 33.3% se encuentran en alto riesgo psicosocial, los cuales a diferencia del trabajador 3 que con un porcentaje del 12.3% es posible inferir que se encuentra en bajo riesgo psicosocial.

Figura 3. Dimensión Demandas del trabajo



Fuente: Elaboración propia (2022).

En cuanto a la dimensión demandas de trabajo es posible evidenciar que con los porcentajes 36.5%, 37% y 34.5% obtenidos de los trabajadores uno, dos y tres respectivamente en relación al porcentaje de la batería de riesgo psicosocial se encuentran en alto riesgo psicosocial en la presente dimensión. Por su parte el trabajador cinco con un porcentaje del 43.5% es posible decir que se encuentra en muy alto riesgo. En cambio, con un porcentaje del 18% en el trabajador cuatro, es posible inferir que se encuentra en bajo riesgo psicosocial.

Figura 4. Dimensión Recompensas

Fuente: Elaboración propia (2022).

La figura 04 representa el resultado de los porcentajes obtenidos de la presente dimensión, la cual es posible visualizar que el trabajador uno con un porcentaje de 20.5% y el trabajador cuatro con un porcentaje de 18.2% se encuentran con un nivel de riesgo medio a diferencia, del trabajador dos con un porcentaje del 29.5% y el trabajador cinco con un porcentaje del 47.7% se encuentran en alto riesgo. Mientras que el trabajador tres con un porcentaje del 11.4% se encuentra en bajo riesgo según los indicadores de la batería de riesgo psicosocial.

Tabla 9. Factores psicosociales. Cifras

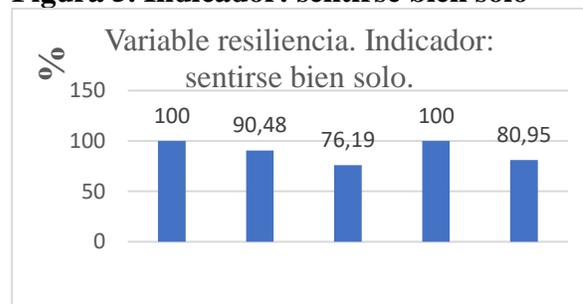
Trabajador	Puntaje total	Factores Psicosociales %	Nivel de Riesgo
# 1	158	32,92	Alto
# 2	179	37,3	Alto
# 3	98	20,4	Bajo
# 4	77	16,04	Despreciable
# 5	179	37,3	Alto

Fuente: Elaboración propia.

La presente tabla representa en términos generales los puntajes y porcentajes de los resultados obtenidos del cuestionario de factores de riesgos intralaborales forma A de los trabajadores.

1. Caracterización de factores resilientes.

Dimensión: Competencia personal.

Figura 5. Indicador: sentirse bien solo

Fuente: Elaboración propia (2022).

Según los porcentajes obtenidos y teniendo en cuenta el baremos de la escala de resiliencia, se puede inferir que los trabajadores poseen herramientas resilientes para solventar las adversidades donde puedan sentirse solos para enfrentar una situación laboral, generando un sentido de libertad y un significado de ser únicos.

Figura 6. Indicador: confianza en sí mismo.

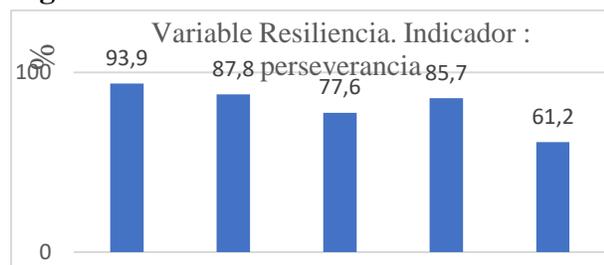
Fuente: Elaboración propia.

La figura 06 representa los resultados obtenidos de los trabajadores en el indicador confianza en sí mismo la cual relacionando los puntajes y porcentajes de la escala de resiliencia se puede inferir que los trabajadores del área administrativa poseen

Factores Psicosociales y Resiliencia

recursos psicológicos resilientes como herramienta para solventar las adversidades, ya que poseen la capacidad de solucionar situaciones que solo les competen a ellos mismos.

Figura 07. Indicador Perseverancia.

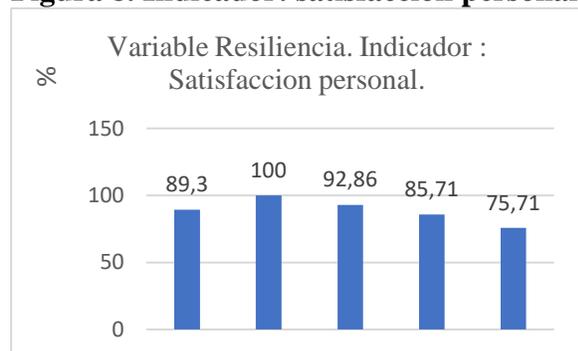


Fuente: Elaboración propia (2022).

En atención a las puntuaciones obtenidas de los trabajadores y superando el puntaje mínimo de 50 en la escala de resiliencia, los trabajadores poseen herramientas psicológicas que permiten tener constancia de cumplir sus metas laborales ante situaciones adversas en su ambiente de trabajo, practicando la disciplina y tenacidad durante el desarrollo de sus funciones.

Dimensión: Aceptación de uno mismo y de la vida.

Figura 8. Indicador: satisfacción personal

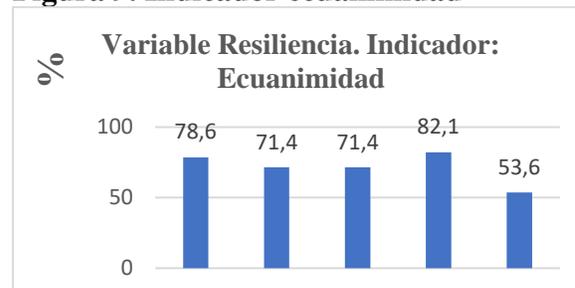


Fuente: Elaboración propia (2022).

La figura 08 representa los resultados obtenidos del indicador de satisfacción personal, los cuales superan el puntaje mínimo de 29 demostrando así, que los

trabajadores poseen herramientas resilientes para sentirse satisfecho con la labor desempeñada en la organización, siendo éste un elemento fundamental para la productividad empresarial.

Figura 9. Indicador ecuanimidad



Fuente: Elaboración propia (2022).

La figura 9 representa los resultados obtenidos del indicador de ecuanimidad, y superando el puntaje mínimo de 26, permite indicar que los trabajadores poseen herramientas psicológicas para solventar las adversidades que vivencia la estabilidad emocional, ya que al parecer desarrollan sus actividades manteniendo un aparente equilibrio emocional.

Tabla 10. Cifras y nivel de resiliencia

Trabajador	Puntajes de la escala de Resiliencia de Wagnild y Young	Nivel de Resiliencia
# 1	159	Alta
# 2	159	Alta
# 3	142	Media
# 4	153	Media alta
# 5	122	Baja

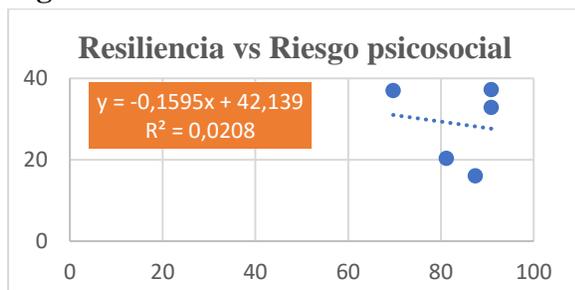
Fuente: Elaboración propia

La anterior tabla representa de forma general los resultados obtenidos de los trabajadores en la escala de resiliencia de Wagnild y Young.

2. Relación entre factores psicosociales y resiliencia

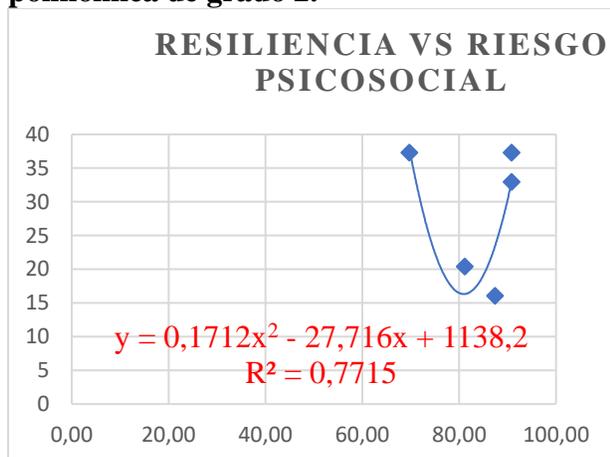
Para determinar la relación y el tipo, entre factores psicosociales y la resiliencia fue necesario utilizar dos tipos de gráficas: modelo de correlación polinómica grado 2 y el modelo de correlación lineal como se muestra a continuación:

Figura 10. Modelo de correlación lineal.



Fuente: Elaboración propia (2022).

Figura 11. Modelo de Correlación polinómica de grado 2.



Fuente: Elaboración propia (2022).

Las figuras 10 y 11 representan los resultados de la correlación entre los factores psicosociales y la resiliencia. Los cuales es posible evidenciar que estas dos variables se correlacionan de manera lineal tal como se muestra en la tabla de correlación

Tabla 11. % Nivel de Resiliencia vs % Riesgo Psicosocial.

% Nivel de Resiliencia	% Riesgo psicosocial
90,86	32,92
90,86	37,3
81,14	20,4
87,43	16,04
69,71	37,3

Fuente: Elaboración propia (2022).

Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre los factores psicosociales y la resiliencia. Para ello, se realizó la aplicación de 2 instrumentos: Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Forma A) y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, los cuales permitieron conocer los porcentajes de cada uno de los trabajadores según las dimensiones e indicadores.

Para dar solución al objetivo general y la pregunta problema, los resultados demostraron que existe una relación directa entre los factores psicosociales y la resiliencia, lo cual está en contraste con los estudios realizados por Cruzado (2019), Gómez, Hernández y Méndez (2017) y Napan (2017) donde los resultados correlacionados fueron de manera inversa, es decir, que a mayor riesgo psicosocial menor es la resiliencia.

Por otra parte, la presente investigación tuvo dentro de los objetivos específicos describir los factores psicosociales de los trabajadores del área administrativa. El resultado de la dimensión liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se encuentran en congruencia con lo mencionado por

Factores Psicosociales y Resiliencia

Briones (2020), quien afirma que la pandemia por coronavirus y las diversas formas de aislamiento físico o social en los lugares de trabajo, han afectado la eficiencia, la rentabilidad y el control que conlleva a los trabajadores al agobio, el agotamiento y el burnout. Al respecto, los resultados se encuentran en conformidad a lo expresado por Echeverri y Espitia (2020), quienes destacan que la pandemia del COVID-19 afecta la calidad de vida laboral, ya que el exceso de trabajo en casa realizado por los trabajadores de forma remota, afecta las relaciones de los trabajadores entre ellos, así como el ambiente familiar. También es posible establecer que no tienen la capacidad de responder ante las exigencias ambientales, emocionales, responsabilidad, carga mental, rol, jornada de trabajo, así como del entorno extralaboral para el desempeño de sus funciones en el momento de la reactivación laboral que causó la pandemia por COVID.

Estos resultados se encuentran medianamente en correspondencia con los argumentos realizados por Capó (2016), quien señala que las empresas requieren identificar y evaluar los factores psicosociales que puedan afectar el desempeño laboral en los trabajadores, con el propósito de desarrollar una gestión efectiva para garantizar la salud mental y física del capital humano, en pro del mejoramiento continuo del rendimiento laboral.

De igual manera, se indica que los trabajadores presentan riesgo psicosocial con relación a las recompensas, ya que según los porcentajes obtenidos permiten inferir que los trabajadores sienten que el empleador no reconoce el esfuerzo realizado en el desempeño eficiente de sus funciones,

traducido en las compensaciones percibidas mensualmente por su trabajo.

Por otra parte, y en continuidad al siguiente objetivo específico el cual es caracterizar los factores resilientes. En el indicador sentirse bien solo, permite establecer que la mayoría de los trabajadores con esta habilidad pueden enfrentar situaciones laborales de manera autónoma y eficiente, sin depender de su jefe inmediato o compañeros para ejecutarlas; encontrándose en disparidad con lo señalado por Castagnola, Cotrina y Villegas (2021), quienes señalan que los trabajadores del área administrativa que fueron estudiados, no tenían capacidad de tomar las cosas con calma, carecían de autoestima, además no mostrar ser disciplinados.

Además, se establece que los trabajadores de la empresa Marlit group S.A.S, poseen la capacidad de ser perseverantes durante la ejecución de las tareas encomendadas. Lo anteriormente mencionado se encuentra en correspondencia con la opinión de García, Cruz y Canales (2021), quienes establecen que los eventos inesperados como ocurre a causa de la COVID-19, generan efectos en el entorno empresarial, por lo que hace pertinente desarrollar niveles de resiliencia en las empresas para enfrentar de manera eficaz y eficiente cualquier contingencia o momento crítico.

En continuidad a ello, se hace pertinente mencionar que de acuerdo a los porcentajes obtenidos la mayoría de los trabajadores del área administrativa manifiestan estar satisfechos con las actividades desempeñadas en la organización donde prestan sus servicios en contraprestación a su salario, encontrándose

Factores Psicosociales y Resiliencia

en corresponsabilidad con lo expresado por Izquierdo (2021), quien señala que el contexto de la pandemia presentada en los últimos tiempos, pudiera desarrollar en los trabajadores administrativos la resiliencia ante diversas e intensas situaciones estresantes que pudieran presentarse en sus labores.

Conclusiones

Se puede concluir que, ante los resultados obtenidos en los mencionados estudios, vale la pena interpelar, ¿que se está realizando dentro de las organizaciones para mitigar los efectos psicológicos, físicos y emocionales que ha dejado el confinamiento generado por el Covid-19?, es decir, ¿Que estrategias de bienestar y desarrollo están implementado las empresas, además de las medidas de autocuidado y protocolos de bioseguridad?

Se puede determinar que la relación entre factores psicosociales y la resiliencia comparándose con la tabla de correlación, tienen una relación tipo lineal, lo cual en comparación con la revisión teórica y bibliográfica que se realizó en el presente estudio, es incongruente debido a que los resultados han arrojado la correlación de tipo inversa. En ese sentido, se podría conjeturar que este tipo de relación (inversa) se obtiene de estudios realizados con muestras de más de 30 personas.

Es de suma importancia que los trabajadores de las empresas se sientan siempre en compañía y apoyo constante, ya que generar un clima organizacional estable, puede permear en el comportamiento y en el resultado de las metas a cumplir en la empresa.

Se recomienda brindar al trabajador más apoyo psicosocial, con actividades de bienestar y desarrollo en los cuales pueda no solo liberar un poco las tensiones y estrés causados por la carga laboral, sino también que es importante disminuir los factores de riesgo psicosocial y aumentar los factores de resiliencia, procurando tanto el bienestar de los trabajadores como el de la empresa.

Referencias

- Alcover, C. (2015). *Psicología del Trabajo*. Madrid: Publicaciones Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Álvarez, W. (2010). *La Naturaleza de la Investigación*. Caracas: Biosfera.
- Álvarez, F. (2016). *Salud Ocupacional*. Colombia: Editorial ECOE.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Sexta Edición. Caracas: Episteme.
- Balestrini, M. (2014). *Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación: Para los estudios formulativos o exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, formulación de hipótesis causales, experimentales y los proyectos factibles*. Caracas, Venezuela: Consultores Asociados.
- Banco Mundial (2013). *Obtenido de Informe Indicadores y Datos por países. Ciencia y Tecnología. Economía y Crecimiento*. Recuperado en: www.bancomundial.org
- Barceló, J. (2018). *Comercio Electrónico entre empresarios. La formación y prueba del contrato electrónico (EDI)*. Valencia: Tirant lo Blanch.

Factores Psicosociales y Resiliencia

Bavaresco, A. (2012). *Proceso metodológico en la investigación: Cómo hacer un Diseño de Investigación*. Maracaibo, Venezuela: Editorial Universidad del Zulia.

Bermúdez, N. (2015). *Factores de riesgo psicosocial en trabajadores hospitalarios*. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo, Venezuela. Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9214-15-08651.pdf>

Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa: Guía Práctica*. Madrid: La Muralla.

Blasco, C. (2012). *Descripción y análisis de los factores protectores de adolescentes en la prevención del delito: el perfil del adolescente resistente y las competencias emocionales asociadas*. Ámbit social i criminològic. Barcelona: España.

Briones, I. (2020). *Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19*. Revista Dom. Cien., ISSN: 2477-8818. Vol. 6, núm. 2, julio-septiembre 2020, pp. 26-34.

Calvo, L. (2019). *Factores psicosociales y procesos resilientes de personas víctimas de desastres naturales y antrópicos, aproximaciones a un estudio de caso*. Universidad Católica de Pereira. Recuperado de <https://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/5742>

Capó, C. (2016). *Factores de Riesgo Psicosocial presente en el personal de ventas de CentroBeco C.A. Barquisimeto*. Universidad Yacambú. Venezuela: Publicaciones UCLA.

Caraballo, Y., Blanco, G. (2015). *Identificación y evaluación de factores psicosociales laborales en un centro de atención de llamadas*. Universidad Central de

Venezuela, Caracas. Recuperado de: http://www.mundocupacional.com/descargas/articulos/Factores_psicosociales_laborales_centro_llamadas.pdf

Carbonell, J. (2013). *La Aceptación Incondicional de Uno Mismo*. Recuperado en: <http://www.sostenibleycreativa.org/lared/easyblog/entry/salud/la-aceptacion-incondicional-de-uno-mismo>

Castagnola, C.; Cotrina, J. Villegas, D. (2021). *La resiliencia como factor fundamental en tiempos de COVID-19*. Universidad César Vallejo de Lima: Perú. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v9n1/2310-4635-pyr-9-01-e1044.pdf>

Castells, M. (2011). *Internet y la sociedad en red*. En la Lección inaugural del programa de doctorado sobre la sociedad de la información y el conocimiento. Barcelona: UOC

Castro, C. (2018). *Resiliencia en los padres de los bebés con habilidades diferentes de 0 - 5 años del Programa de Intervención Temprana (PRITE) – Callao*. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de La Vega.

Chiavenato, I. (2015). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.

Congreso de Colombia (1991). *Constitución Política de Colombia*. Publicada en la Gaceta Constitucional número 114 del jueves 4 de julio de 1991.

Congreso de Colombia (2008). *Ley 1121 de 2008: Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones*. Publicada en el Diario Oficial No. 47.052 de 16 de julio de 2008.

Cruzado, A. (2019). *Resiliencia y Riesgo Psicosocial en estudiantes de las carreras de salud de la Universidad Nacional De San*

Factores Psicosociales y Resiliencia

Martín. 2018. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto en Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3002/OBSTETRICIA%20-%20Alex%20Cruzado%20Arevalo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cuero, F. (2020). *Propuesta de Intervención Psicosocial desde las estrategias de afrontamiento, la resiliencia y empoderamiento de las mujeres artesanas de la Organización Artes Esmy del Municipio de Villagarzón Putumayo en el año 2020*. Fundación Universitaria Claretiana en Neiva, Colombia. Recuperado de https://repositorio.uniclaretiana.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12912/882/1/fucla_afrontamiento_empoderamiento_resiliencia_2020.pdf

Del Río, T. (2018). *Resiliencia en estudiantes de psicología de la Universidad San Pedro de Caraz, 2017*. Universidad San Pedro. Huaraz, Perú.

Díaz, L. (2015). *Psicología del Trabajo y las Organizaciones*. Madrid, España: Universidad de La Laguna.

Drucker, P. (2012). *La Gerencia en la Sociedad Futura*. Bogotá: Editorial Norma.

Echeverri, P.; Espitia, E. (2020). *Afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la Pandemia del COVID-19 sobre la calidad de vida laboral percibida por un grupo de Trabajadores de una empresa del sector Petrolero en Colombia*. Universidad Escuela de Administración, Finanzas e Instituto Tecnológico de Medellín, Colombia.

Fonseca, Y. (2016). *El estrés psicológico y sus principales formas de expresión en el ámbito laboral*. Cuba: Recuperado en <http://www.hacienda.go.cr>

García, R.; Cruz, D.; Canales, R. (2021). *Selección organizacional: Resiliencia y desempeño de las pymes en la era de la COVID-19*. Revista de Estudios Gerenciales vol. 37, N.º 158, 2021, 73-84.

Garmezy, N. (1991). *Resiliencia y vulnerabilidad a los resultados adversos del desarrollo asociados con la pobreza*. Científico de comportamiento estadounidense, 34 (4), pp. 416-430.

Gil, E. (2012). *Identidad y Nuevas Tecnologías*. Recuperado en: <http://www.voc.edu/web/esplart/gil0902/html>

Gómez, P., Hernández, J., Méndez, M. (2017). *Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería*. Universidad de Talca, Chile. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/ct/v1n49/art03.pdf>

Hernández, R. Fernández, S. y Baptista, C. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Izquierdo, M. (2021). *Influencia de la resiliencia sobre la carga de trabajo en personal administrativo de Lima Metropolitana*. Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11736/1/2021_Izquierdo%20Noronha.pdf

Kustcher N., y St. Pierre A. (2011). *Pedagogía e Internet Aprovechamiento de las Nuevas Tecnologías*. México: Trillas.

Latuff, L.; Nakhoul, S. (2012). *La comunicación digital en la sociedad de conocimiento*. Recuperado en <https://wikinfi.wikispacs.com/file/view/Lacomunicacion+digital+en+la+sociedad+del+conocimiento.pdf>

Factores Psicosociales y Resiliencia

Lopategui, E. (2015). *Estrés: concepto, causas y control*. Recuperado en: <http://www.geraldinemorgan.cl>

López, R. (2011). *La gestión de la calidad de la educación*. Madrid: La Muralla.

Lozano, A. (2020). *Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú: Revista de Neuropsiquiatría. 2020; 83(1):51-56.

Marquina, R.; Jaramillo, L. (2020). *El Covid-19: Cuarentena y su Impacto Psicológico en la población*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima en Perú. Recuperado en <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:RE44edWZdJsJ:https://preprint.scielo.org/index.php/scielo/preprint/download/452/560/567+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ve&client=firefox-b-d>

Ministerio de la Protección Social (2008). *Resolución 002646 de 2008*: Por la cual se establecen las disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá.

Ministerio de la Protección Social (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Recuperado en: <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

Ministerio del Trabajo (2019). *Resolución 2404 de 2019*: Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía

técnica para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones. Bogotá.

Ministerio del Trabajo (2020). Circular 0064 de 2020: *Acciones mínimas de evaluación e intervención del riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores en el marco de la actual emergencia sanitaria por SARS-COV-2 (COVID-19) en Colombia*. Bogotá.

Napan, J. (2017). *Estrés laboral y resiliencia laboral en los trabajadores del despacho presidencias-Lima, 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6693>

Organización de la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2013). *Les Petites et Moyennes Entreprises: Technologie et Compétitivité*. París.

Organización Panamericana de la Salud (2020). *Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de COVID-19*. Recuperado en: <https://www.paho.org/es/documentos/consideraciones-psicosociales-salud-mental-durante-brote-covid-19>

Ramírez, L.; Arcila, A.; Buriticá L. y Castrillón, J. (2010). *Paradigmas y Modelos de Investigación. Guía Didáctica y Módulo*. Fundación Universitaria Luis Amigó. Madrid: España.

Ramírez, T. (2011). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Panapo.

Ros, R.; González, F. (2008). *Gestión de tiempo*. Valencia: Litoema.

Factores Psicosociales y Resiliencia

Rüssel, A. (2016). *Psicología del Trabajo*. España: Morata, SA.

Rutter, M. (1972). *Resiliencia: algunas consideraciones conceptuales*. Revista de Salud Adolescente. 14 (8), 626 – 631.

Saavedra, E.; Varas, C. (2013). *Características resilientes y de calidad de vida en adultos mayores: la importancia de tener redes*. En: J. H. Ávila-Toscano. Individuo, comunidad y salud mental. Avances en estudios sociales y aplicados a la salud. (pp.105-123). Barranquilla, Colombia: Ediciones CUR.

Sánchez, F. (2016). *Factores de Riesgos Psicosociales de los Trabajadores del Mar en la Región de Murcia*. Universidad Católica de Murcia, España. Recuperado en <http://repositorio.ucam.edu/jspui/bitstream/10952/1559/1/Tesis.pdf>

Sánchez, A.; La Fuente, V. (2020). *COVID-19: cuarentena, aislamiento, distanciamiento social y confinamiento, ¿son lo mismo?* Vol. 93. Núm. 1. Páginas 73-74. Universidad Privada del Norte. Cajamarca, Perú.

Sanín, A., Valencia, M. (2017). *Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales*. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 29 (2), 95-137.

Tamayo y Tamayo M. (2016). *El proceso de Investigación Científica*. México: Limusa.

Thompson, A., Strickland, A. (2014). *Administración Estratégica*. México: McGraw Hill.

Uribe, J. (2017). *Psicología del Trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. México: El Manual Moderno SA.

Venegas, C.; Leyva, A. (2020). *La Fatiga y la Carga Mental en los Teletrabajadores: A*

propósito del Distanciamiento Social. Revista Especializada en Salud Pública. 2020; Vol. 94: 9 de octubre e1-17.

Wagnild, G., Young, H. (1993). Desarrollo y evaluación psicométrica de la Escala de Resiliencia. Diario de Medición de Enfermería, Estados Unidos de América. 1(2). pp. 165-178.

Factores Psicosociales y Resiliencia

Anexos



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivocó en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		✗		

↑ Respuesta definitiva
↑ Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo, sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.



Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					



Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Disulto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Factores Psicosociales y Resiliencia



Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					

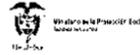


Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el objeto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					



Las siguientes preguntas indagán sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Factores Psicosociales y Resiliencia



Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
80					
81					
82					
83					
84					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95					
96					
97					
98					
99					
100					
101					
102					
103					
104					
105					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si su respuesta fue **SI** por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue **NO** pase a las preguntas de la página siguiente.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106					
107					
108					
109					
110					
111					
112					
113					
114					



Soy jefe de otras personas en mi trabajo.

Si	
No	

Si su respuesta fue **SI** por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue **NO** pase a las preguntas de la siguiente sección. **FICHA DE DATOS GENERALES.**

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115					
116					
117					
118					
119					
120					
121					
122					
123					

ANEXO B

INSTRUMENTO 2

ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG

INSTRUCCIONES

A continuación, te presentamos una serie de afirmaciones que describen diferentes aspectos de tu vida, donde tendrás que leer cada una de ellas y encerrar en un círculo que tan acuerdo o en desacuerdo está con ellas (según el número que elijas). Recuerda que no hay respuestas correctas e incorrectas:

Factores Psicosociales y Resiliencia

ITEMES	En desacuerdo				De acue
1.- Cuando planeo algo lo realizo.	1	2	3	4	5 6
2.- Generalmente me las arreglo de una manera u otra.	1	2	3	4	5 6
3.- Dependo más de mí mismo que de otras personas.	1	2	3	4	5 6
4.- Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas.	1	2	3	4	5 6
5.- Puedo estar solo si tengo que hacerlo.	1	2	3	4	5 6
6.- Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida.	1	2	3	4	5 6
7.- Usualmente veo las cosas a largo plazo.	1	2	3	4	5 6
8.- Soy amigo de mí mismo.	1	2	3	4	5 6
9.- Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.	1	2	3	4	5 6
10.- Soy decidido/a.	1	2	3	4	5 6
11.- Rara vez me pregunto cuál es la finalidad del todo.	1	2	3	4	5 6
12.- Tomo las cosas una por una.	1	2	3	4	5 6
13.- Puedo enfrentar las dificultades porque las he enfrentado anteriormente.	1	2	3	4	5 6
14.- Tengo autodisciplina.	1	2	3	4	5 6
15.- Me mantengo interesado en las cosas.	1	2	3	4	5 6
16.- Por lo general encuentro algo de que reírme.	1	2	3	4	5 6
17.- El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles.	1	2	3	4	5 6
18.- En una emergencia soy una persona en la que se puede confiar.	1	2	3	4	5 6
19.- Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.	1	2	3	4	5 6
20.- Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera.	1	2	3	4	5 6
21.- Mi vida tiene significado.	1	2	3	4	5 6
22.- No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.	1	2	3	4	5 6
23.- Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.	1	2	3	4	5 6
24.- Tengo la energía suficiente para hacer lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5 6
25.- Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.	1	2	3	4	5 6



Consentimiento Informado

Fecha: dd/mm/aa

Yo, _____ identificada(o) con cédula de ciudadanía número _____ de la ciudad de _____, con _____ años de edad, residencia en la dirección _____ y número de teléfono _____ manifiesto que he sido informada(o) sobre el objetivo del proyecto de investigación pregrado al que me invitan a participar los estudiantes de Psicología aquí firmantes como una práctica privada y orientada académicamente de la Fundación Universitaria Católica Lum Gentium (UNICATOLICA). Por lo tanto, doy testimonio de que se me hizo saber también mis derechos y las características de aplicación del(os) instrumento _____ . Aplicación que tendrá una duración mayor a _____ minutos.

Acepto contestar de manera clara y sincera, entendiendo que los resultados serán tratados forma anónima, respetando la confidencialidad de mis datos y mi identidad. Se me informó de igual manera que el proceso de la investigación en el participo no representa ning peligro ni efectos secundarios para mí persona. Comprendo que esta información se utilizada únicamente para fines académicos e investigativos en la medida en que importante para el fortalecimiento de las competencias académicas de los futuros profesionales de la psicología de la Unicatolica.

Fui informada(o) y manifiesto haber obtenido respuesta a todos mis interrogantes y dudas respecto. Soy consciente que tengo el derecho a retirar este consentimiento informado durante o al finalizar la participación lo considero necesario.

Por lo tanto, acepto participar libre y voluntariamente.

Firma _____
Nombre(s), Apellido(s) del participante
C.C.:

Firma _____
Nombre(s), Apellido(s)
C.C.:

Estudiante en práctica
Co-investigador
Docente asesor: (NOMBRE COMPLETO DEL ASESOR)

Tabla 7. Clasificación de los índices de correlación

Coefficiente	Interpretación
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1	Correlación muy alta

▲ Fuente: Adaptada de "Metodología de la Investigación Educativa" por Bisquerra, R. (2009). Madrid, España: La Muralla.

Tabla 1. Operacionalización de las Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento 1
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo		63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75
		Relaciones sociales en el trabajo	76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89
		Retrolimentación del desempeño	90, 91, 92, 93, 94
		Relación con los colaboradores	115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123
Control sobre el trabajo	Claridad de rol		53, 54, 55, 56, 57, 58, 59
		Capacitación	60, 61, 62
		Participación y manejo del cambio	48, 49, 50, 51
		Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	39, 40, 41, 42
Factores Psicosociales	Control y autonomía sobre el trabajo		44, 45, 46
		Demandas ambientales y de esfuerzo físico	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
		Demandas emocionales	106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114
		Demandas cuantitativas	13, 14, 15, 32, 43, 47
Demandas del trabajo	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral		35, 36, 37, 38
		Exigencias de responsabilidad del cargo	19, 22, 23, 24, 25, 26
		Demandas de carga mental	16, 17, 18, 20, 21
		Consistencia del rol	27, 28, 29, 30, 52
Recompensas	Demandas de la jornada de trabajo		31, 33, 34
		Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	95, 102, 103, 104, 105
		Reconocimiento y compensación	96, 97, 98, 99, 100, 101

Tabla 1. (Continuación)

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento 2
Resiliencia	Competencia Personal	Sentirse bien solo	5, 3, 19
		Confianza en sí mismo	6, 9, 10, 13, 17, 18, 24
		Perseverancia	1, 2, 4, 14, 15, 20, 23
		Satisfacción personal	16, 21, 22, 25
Aceptación de uno mismo y de la vida	Ecuanimidad		7, 8, 11, 12

Fuente: Elaboración Propia (2021).

Factores Psicosociales y Resiliencia

Tabla 3. Baremos para los dominios del Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A).

Dimensiones	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 – 9,1	9,2 – 17,7	17,8 – 25,6	25,7 – 34,8	34,9 – 100
Control sobre el trabajo	0,0 – 10,7	10,8 – 19,0	19,1 – 29,8	29,9 – 40,5	40,6 – 100
Demandas del trabajo	0,0 – 28,5	28,6 – 35,0	35,1 – 41,5	41,6 – 47,5	47,6 – 100
Recompensas	0,0 – 4,5	4,6 – 11,4	11,5 – 20,5	20,6 – 29,5	29,6 – 100

Fuente: Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales (2010).

Tabla 4. Baremos para el puntaje total del cuestionario factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A).

Riesgo psicosocial intralaboral	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Forma A	0,0 – 19,7	19,8 – 25,8	25,9 – 31,5	31,6 – 38,0	38,1 - 100

Fuente: Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales (2010).

Tabla 5. Puntajes por Dimensión de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young.

Nivel de Resiliencia	Confianza de sí mismo	Ecuanimidad	Perseverancia	Satisfacción personal	Sentirse bien solo
ALTA	54 a 60 o más	26 a 28 o más	50 a 55 o más	29 a 31 o más	23 a 25 o más
MEDIA ALTA	46 a 53	23 a 25	45 a 49	25 a 28	19 a 22
MEDIA	28 a 45	17 a 22	32 a 44	18 a 24	12 a 18
MEDIA BAJA	20 a 27	14 a 16	27 a 31	14 a 17	9 a 11
BAJA	12 a 19	11 a 13	21 a 26	11 a 13	5 a 8

Fuente: Castro (2018).

Tabla 6. Baremo de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young.

Nivel de Resiliencia	Percentil	Puntajes Directos
ALTA	90-99	De 158 a 175
MEDIA ALTA	75-89	De 151 a 157
MEDIA	50-74	De 141 a 150
MEDIA BAJA	25-49	De 128 a 140
BAJA	24 a menos	De 25 a 127

Fuente: Castro (2018).