



Universidad de San Carlos de Guatemala
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Maestría en Gestión Humana y Organizacional

ELEMENTOS DE LAS PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES QUE INFLUYEN
EN LA SALUD MENTAL DE LOS COLABORADORES OPERATIVOS

Lucía Natali Cuca Aguilar

Guatemala de la Asunción, septiembre de 2023

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León

Secretaria

M.A Karla Amparo Carrera Vela

M.Sc. José Mariano González Barrios

Representantes de los Profesores

Viviana Raquel Ujpán Ordóñez

Nery Rafael Ocox Top

Representantes Estudiantiles

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruíz

Representante de Egresados

MIEMBROS DEL CONCEJO ACADÉMICO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Maestro Ronald Amilcar Solís Zea

Director Departamento de Postgrado

Maestra Gabriela Alvarez García

Maestro Francisco José Ureta Morales

Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas

Maestro Mario Colli Alonso

Docentes titulares



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Cc. Archivo

CODIPs. 1518-2023

ORDEN DE IMPRESIÓN TRABAJO DE GRADUACIÓN

09 de septiembre de 2023

Licenciado (a)
Lucía Natali Cuca Aguilar
Presente

Maestrante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto DÉCIMO CUARTO (14°)** del **Acta CUARENTA Y SEIS - DOS MIL VEINTITRÉS (46-2023)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 06 de septiembre de 2023, que copiado literalmente dice:

“DÉCIMO CUARTO: Se conoció el expediente que contiene el Trabajo de Graduación titulado: **“Elementos de las prácticas organizacionales que influyen en la salud mental de los colaboradores operativos”** de la Maestría en **Gestión Humana y Organizacional**, realizado por :

Lucía Natali Cuca Aguilar

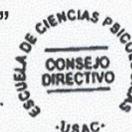
Registro Académico: 200517484

CUI: 2623280030101

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Trabajo de Graduación de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 2° cohorte con categoría en artes.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada Julia Alicia Ramirez Orizabal de León
SECRETARÍA DE ESCUELA II

/Verna



Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 206
postgrado@psicousac.edu.gt

D.E.P.Ps 321-2023

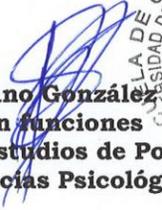
Guatemala 29 de agosto de 2023

**Autorización para impresión proyecto de investigación.
Maestría en Gestión Humana y Organizacional**

Licenciada (o)
Lucía Natali Cuca Aguilar
Maestrante

Licenciada (o) Cuca Aguilar:

Después de saludarle cordialmente, transcribo a usted el Punto QUINTO del ACTA No. CADEP-Ps-12-2023 de fecha nueve de agosto del dos mil veintitrés: El director del Departamento de Estudios de Postgrado invitó al Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas para que presente el informe del maestro Jorge Ernesto Rodas López quien supervisó los trabajos de graduación como responsable del curso de Seminario III de investigación, de los maestrantes de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 2da cohorte y a la a la maestra Astrid Irene Ríos quien supervisó los trabajos de graduación como Tutora de investigación de los maestrantes de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 3ra cohorte. Este trabajo representa el último paso para culminar con los requisitos de graduación de la Maestría. Para tal efecto, los miembros del Concejo Académico del Departamento revisaron los documentos que fueron presentados y realizaron algunas preguntas sobre contenidos que fueron de interés debido a lo innovador del tema, la metodología utilizada, entre otros. Considerando, Reglamento del Sistema de Estudios de Postgrado, Capítulo III, Evaluación del Rendimiento Académico, Artículo 61. Atribuciones del Consejo Académico, literal b, Resolver los asuntos presentados por el Director de Estudios de Postgrado; sobre la Dirección del Departamento, Artículo 66. Atribuciones de la Dirección, literal f, Organizar y supervisar el funcionamiento del control académico basado en lo dispuesto por la Coordinadora General del Sistema de Estudios de Postgrado, n. Extender certificación de cursos, constancia de derechos de graduación y certificación de actas de graduación; sobre la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, Artículo 86. Graduación. Cumplidos los requisitos estipulados en este Reglamento y en el Normativo específico de la Unidad Académica, se le otorgará al profesional el grado que corresponda en acto público. Considerando, el Normativo del Departamento de Estudios de Postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas, en el artículo 9, Funciones del Concejo Académico, literal g, Conocer sobre asuntos estudiantiles de los programas de estudios de postgrado, tales como proyectos de investigación, solicitudes específicas y otros asuntos no previstos, se **ACUERDA:** Autorizar la impresión del trabajo final de graduación con el título **"Elementos de las prácticas organizacionales que influyen en la salud mental de los colaboradores operativos"** **"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**


M.Sc. Mariano González
Director en funciones
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas





Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 407
Tel. 2418-7561 postgrado@psicousac.edu.gt



Ref. 017-MGHOA-10-2021
Guatemala, 22 de noviembre de 2,021

Maestro Ronald Solís Zea
Director Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Estimado Maestro Solís:

Reciba un saludo cordial. Por este medio hago de su conocimiento que emito **DICTAMEN TÉCNICO FAVORABLE** al trabajo de graduación del (de la) estudiante CUCA AGUILAR, LUCÍA NATALI, con carné 200517484, previo a optar al grado de Maestro(a) en Gestión Humana y Organizacional, el cual acompañé durante su realización.

Dicho trabajo de graduación lleva por título "Elementos de las prácticas organizacionales que influyen en la salud mental de los colaboradores operativos".

Atentamente,



Jorge Ernesto Rodas López
Licenciado en Psicología
Colegiado Activo # 7980
Diplomado en Proceso Terapéutico
Maestría en Prevención y Atención
Integral de Conductas Adictivas

M. A. Jorge Ernesto Rodas López

Licenciado en Psicología.
Colegiado activo #7980

Lucía Natali Cuca Aguilar
Técnico en Orientación Vocacional y Laboral
y Licenciada en Psicología
Colegiado 14,614

ÍNDICE

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	1
1. CAPÍTULO I. GENERALIDADES	3
1.1. Área y Línea de investigación	3
1.2. Planteamiento del problema	3
1.3. Justificación	7
1.4. Alcances y límites.....	9
1.5. Objetivos de investigación	11
1.5.1. General.....	11
1.5.2. Específicos	11
1.6. Definición de categorías.....	12
1.7. ESQUEMA DE LA COMPOSICIÓN DE TEMAS.....	14
2. CAPÍTULO 2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	15
2.1. Salud Mental	15
2.2. Generalidades.....	16
2.3. Características de Salud Mental	17
2.3.1. Cómo se me siento consigo mismo.....	18
2.3.2. Cómo se siente con los demás	18
2.3.3. Cómo responde a las peticiones de la vida.....	18
2.4. Elementos que influyen en la Salud Mental	19
2.4.1. Riesgos para la salud mental relacionados con el trabajo.....	20
2.4.2. Aspectos para crear un entorno saludable en el trabajo.....	21
2.5. Salud Mental en el Trabajo	22
2.5.1. Es éticamente correcto	22
2.5.2. Es de interés de la empresa	23
2.5.3. Es de carácter legal.....	23
2.5.4. Es de carácter global	23
2.6. Línea del tiempo. Esfuerzos Globales en pro de la Salud Mental de los Trabajadores	23
2.7. Prácticas Organizacionales y su impacto en la Salud Mental.....	26
2.7.1. Políticas inadecuadas de seguridad y protección de la salud.....	26

2.7.2	Prácticas ineficientes de gestión y comunicación	28
2.7.3	Escaso poder de decisión del trabajador o ausencia de control de su área de trabajo	28
2.7.4	Bajo nivel de apoyo a los empleados.....	28
2.7.5	Horarios de trabajo rígidos.....	28
2.7.6	Falta de claridad en las áreas u objetivos organizativos.....	29
3.	CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO.....	31
3.1.	Diseño de la Investigación	31
3.1.1.	Cualitativo	31
3.1.1.1.	Fenomenológico	32
3.2.	Sujetos	33
3.3.	Instrumento.....	34
3.4.	Árbol de categorías	36
3.5.	Procedimiento de investigación.	38
3.6.	Análisis de información cualitativa por matrices.....	39
4.	CAPÍTULO 4. RESULTADOS DE TRABAJO DE CAMPO	41
4.1.	Descripción de contenido	41
4.2.	Análisis de Contenido. Tipo Descriptivo	44
4.2.1.	Experiencias de Salud Mental y Autocuidado.....	45
4.2.2.	Prácticas Protectoras.....	47
4.2.2.1.	Prácticas Protectoras de carácter personal	47
4.2.2.2.	Prácticas Protectoras de carácter laboral.....	47
4.2.3.	Prácticas Estresores	49
4.2.3.1.	Prácticas Estresoras de carácter personal.....	49
4.2.3.2.	Prácticas Estresores de carácter laboral	52
5.	CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
5.1.	Conclusiones.....	56
5.2.	Recomendaciones.....	59
6.	CAPÍTULO 6. FORMULACIÓN DEL PROYECTO – PROPUESTA.....	61
6.1.	Análisis de los participantes.....	62
6.2.	Análisis de problemas.....	65
6.3.	Análisis contextual y diagnóstico	66
6.4.	Análisis de Objetivos.....	68

6.4.1. Objetivo General.....	68
6.4.2. Objetivos Específicos.....	68
6.5. Análisis de Opciones.....	70
6.6. Marco Conceptual	74
6.7. Matriz de Proyecto.....	79
6.8. Presupuesto	93
6.9. Cronograma.....	95
6.10. Evaluación del Proyecto	100
6.11. Referencias Bibliográficas.....	103
ANEXOS	111

INTRODUCCIÓN

El reconocer que la salud es parte fundamental de la vida, hace pensar que en el momento en el que no hay salud otros aspectos de la vida dejan de funcionar adecuadamente, como por ejemplo el área física, el área familiar y el trabajo. En el área laboral la salud es fundamental para el desempeño profesional ya que está ligada a la producción laboral; sin embargo, la salud puede ser afectada directamente por las condiciones que la empresa presente a los colaboradores.

La situación de salud de los trabajadores puede estar determinada por diferentes elementos como por ejemplo las condiciones de trabajo, estas pueden ser aquellos factores de riesgo o bien aquellas características que por sus funciones laborales puedan tener condiciones peligrosas o bien que puedan deteriorar la salud física o mental. A las condiciones laborales se suman las condiciones sociales dígase el trabajo, salario percibido, vivienda, educación entre otros. Así mismo los hábitos individuales son elementos que impactan en conjunto con el acceso a los servicios de salud dentro y fuera de la organización.

De tal manera que el presente es la consecuencia de un proceso de investigación, el cual se centró en recabar información respecto a las prácticas que la organización realiza y cómo éstas influyen en la salud mental de los colaboradores y cómo éstas condiciones de empleo impactan en la salud y calidad de vida de los trabajadores; provocando variaciones en sus niveles de productividad. El contar con una lista de características permitió la construcción de una propuesta que permita implementar una guía de planes o medidas para mejorar los entornos laborales.

Se desarrolló un instrumento dirigido a los colaboradores de la organización de distintos niveles jerárquicos ya que cada persona no importando el puesto de trabajo

que desempeñe debe cuidar su salud mental, así como debe poner en práctica técnicas de autocuidado. La salud mental es amplia desde el hecho de saber cómo se siente la persona consigo mismo, cómo se siente con los demás y de qué forma puede responder o afrontar las distintas peticiones de la vida en general; sin embargo, esta investigación se centra en aquellos aspectos que crean entornos saludables, pero también en aquellos aspectos de riesgo que podrían deteriorar los entornos.

La salud mental es vital para todos, vivir sin salud mental no es vivir, es sobrevivir a las condiciones diarias de vida y por consiguiente a las condiciones laborales. Para las organizaciones la salud mental debe ser prioridad y estar dentro de la estrategia de esta, al desarrollar ambientes laborales saludables se contará con empleados comprometidos, eficaces y eficientes; sin dejar por un lado que es éticamente correcto, así como de carácter legal, es así como la construcción y elaboración de políticas generan orden organizacional y buscan a través de su ejecución y aplicación ambientes saludables.

La investigación se desarrolló de tipo cualitativo con enfoque fenomenológico debido a la importancia de conocer las experiencias propias de los colaboradores y generar entonces información de valor para la organización en donde se realizó el proceso de investigación. Este tipo de enfoque permite ver las cosas desde el punto de vista de los usuarios finales, permite y requiere entonces comprender e interpretar de acuerdo a los resultados la información, de tal manera que como producto de este proceso se presentan los resultados generados y de allí las sugerencias para construir ambientes saludables y técnicas de autocuidado para todos los colaboradores.

Elementos de las prácticas organizacionales que influyen en la salud mental de los colaboradores operativos

1. CAPÍTULO I. GENERALIDADES

1.1. Área y Línea de investigación

El propósito de esta investigación hace referencia a los elementos de las prácticas organizacionales que influyen en la salud mental y el cuidado que debe tener el propio colaborador dentro de la institución. En psicología se ha destinado la psicología industrial u organizacional para aplicar prácticas y teorías relacionadas directamente al trabajo, es por ello que el área de investigación elegida está ligada a la psicología del trabajo. Los estudios realizados en esta línea están enfocados en aspectos tales como la motivación, rendimiento, satisfacción del personal, así como la salud tanto física como mental.

La promoción de la salud mental en el lugar de trabajo se refiere directamente al esfuerzo en común acuerdo de los empresarios y los trabajadores para impactar la sociedad. La línea de investigación de salud y prevención en el área de psicología del trabajo complementa y permite alcanzar los objetivos de la investigación; planteando políticas de salud mental enfocadas al recurso humano de la organización, ya que es necesario comprender la realidad del individuo para así mejorar la calidad de vida (Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs- «Mayra Gutiérrez», 2021).

1.2. Planteamiento del problema

Según (Mix, 2021), El Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MINTRAB), a través del Consejo Nacional de Salud y Seguridad Organizacional (CONASSO), llevó a cabo dos conferencias virtuales en conmemoración del Día Mundial de Seguridad y Salud

en el Trabajo en donde Guatemala se suma al llamado internacional para promover la seguridad y salud en el trabajo; debido a que se han observado deficiencias para contar con buena salud mental en el trabajo a falta de una buena construcción de normas para la buena gestión de salud y seguridad ocupacional. La pandemia covid-19 a nivel mundial trajo cambios significativos en la forma de ejecutar el trabajo; es decir que los colaboradores debieron acoplarse, pero al mismo tiempo las empresas también debieron acoplarse y mejorar sus estrategias en pro de mantener una empresa sana no sólo físicamente, sino también mentalmente.

De allí la necesidad de cuidar la salud mental de los trabajadores. Cuidar, ser cuidado y cuidarse son factores propios e indispensables para las personas y la sociedad en general, y aporta para la supervivencia y la calidad de vida del ser humano. El cuidar de sí mismo origina, contribuye, preserva y desarrolla la vida, las personas, las familias, las comunidades y por consiguiente los lugares de trabajo. (Organización Panamericana de la Salud, 2011)

En el ámbito laboral, la salud mental ha quedado relegada y pareciera que todos los procesos, protocolos y/o políticas no son suficientes para prevenir, contener y disminuir los casos en donde la salud mental se ve afectada por factores como la economía, sustentabilidad del empleo, tensiones laborales, permanencia, relaciones laborales, factores estresores internos y externos, entre otros; así que, es necesario realizar un diagnóstico de la situación de las actividades que influyen de manera positiva o negativa en la salud de los trabajadores. (Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud, 2017)

A través del diagnóstico del entorno laboral se evalúan las políticas, procedimientos y protocolos que se han implementado y están orientadas a la seguridad y protección de los trabajadores, así como el alcance de estas orientadas al personal, brindando una visión amplia de las características de la organización.

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social hace mención a las políticas de higiene y seguridad en las industrias en 1957, posterior a esto en la Constitución de la República de Guatemala en el artículo 95, en el Código de Trabajo de Guatemala en el título quinto hace referencia también a Higiene y Seguridad en el Trabajo; posterior se constituyó el acuerdo 229-2014 que fue sustituido por el acuerdo 33-2016 que está vigente actualmente.

Estos acuerdos están relacionados con los compromisos ratificados de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), así como Las Normas de Reducción de Desastres número 2 (NRD2) y Las Normas de Reducción de Desastres número 4 (NRD4) del el Sistema de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres – CONRED- que son un conjunto de especificaciones que regulan las actividades humanas para alcanzar el bien común.

Las normas tienen como objetivo ser un mecanismo de preservación de la vida, seguridad e integridad de las personas; es por ello que las políticas, normas y procedimientos desarrollados en pro del mejoramiento de la salud mental deberán enfocarse estratégicamente para mejorar los logros sanitarios, disminuir las desigualdades que puedan existir en temas de salud, así como contar con un sistema mediante el cual se pueda controlar los elementos que afectan la calidad y cantidad de vida, esto implica tener medidas de prevención para temas como dolor, angustia, discapacidad, vejez, por mencionar algunos.

La normativa laboral interna promueve la mejora de las condiciones de higiene y seguridad; e incorporar en la normativa interna para el cumplimiento. La protección de los riesgos físicos, ambientales y psicológicos estimularán trabajadores con una mejor autoestima, que controlan su propia salud y a su vez les permite generar un ambiente laboral adecuado para el desarrollo de sus actividades.

Entonces, ¿Qué elementos de las prácticas organizacionales inciden en la calidad de vida y salud mental del trabajador? Primero el temor que provoca la inestabilidad en el trabajo; tema que en la actualidad por COVID-19 ha impactado a un gran porcentaje de la población; aunado a esto, la pérdida de empleo o el miedo a perderlo; generando fuertes presiones psicosociales, cuadros de estrés, riesgos en la salud física y mental, así como insatisfacción laboral. Otro factor psicosocial es el estrés laboral vinculado a la sobrecarga laboral, presiones por los jefes inmediatos y el ambiente del grupo laboral.

A través de responder la pregunta central, permitió responder algunas otras interrogantes importantes consideradas tales como ¿Cuál es la percepción de los trabajadores en relación a las políticas y prácticas en promoción del cuidado de la salud mental y el propio cuidado que debe tener cada uno dentro de la empresa?; ¿Qué políticas, procedimientos o protocolos se pueden implementar como puntos de control para la mejora en el desarrollo personal y laboral?, ¿Cuáles son los elementos positivos y negativos que determinan la calidad de vida de los trabajadores en el interior de un espacio ocupacional?; entre otras.

La investigación se desarrolló durante el año dos mil veinte, desde el proceso de investigación hasta el desarrollo y aplicación de la herramienta de investigación, en una empresa de producción ubicada en la zona 3 de Mixco de la ciudad de Guatemala, empresa que en la actualidad cuenta con 512 empleados, siendo 95 temporales contratados de julio a diciembre, acto inusual debido a la pandemia covid-19; siendo el período ordinario de personal temporal de septiembre a diciembre de cada año. El estudio se realizó con personal operativo y administrativo con plazas de contratación de tipo indefinido, ya que la continuidad en labores hace que el estudio sea más objetivo y se tomó en cuenta que estos tuvieran más de 6 meses de laborar en la organización.

1.3. Justificación

En relación con el deterioro de la salud mental en Guatemala se han generado innumerables encuestas, diagnósticos, informes y diferentes estudios que han revelado diversidad de problemáticas, algunas de ellas directamente relacionadas a factores estresores laborales dentro de ellos (Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud, 2017). El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social a través de la sección de Seguridad e Higiene y Prevención de accidentes promovió la implementación de una guía denominada Identificación de Riesgos Laborales.

El investigar y que a través de este proceso se pueda tener claridad de los elementos específicos que generan deficiencia en la salud mental permitirá a los directivos tomar acciones correctivas que permitan minimizar la problemática y que progresivamente se implementen programas para prevenir el deterioro o minimizarlo, así que ¿por qué es importante cuidar la salud mental?; la importancia radica en que un deterioro de salud mental genera carga para los trabajadores y para las empresas pérdidas económicas significativas. (Griffiths, Cox, & Leka, 2004).

La investigación es de utilidad para los dueños, junta directa, inversores, posterior a las gerencias, coordinadores y supervisores de las distintas áreas; y por último, pero no menos importante será de interés para el personal que por sus funciones y atribuciones presenta mengua en cuanto a la salud mental. Para las áreas encargadas del personal como recursos humanos, seguridad y salud ocupacional aporta significativamente para la toma de decisiones en las prioridades en pro del personal. El estrés laboral es uno de los grandes problemas del siglo XXI, ya que es una respuesta biológica y psicológica.

La trascendencia, utilidad y beneficios son de observancia y aporte positivo para la institución; el ocuparse por brindar un ambiente de prevención y no reacción desencadena empatía por parte de los colaboradores, disminuyendo los niveles de rotación y ausentismo. La prevención y protección de los trabajadores, en la actualidad están ligados a la responsabilidad social empresarial misma que trasciende y beneficia no solamente a los colaboradores, sino a sus familias y comunidades.

El institucionalizar prácticas enfocadas a desarrollar sistemas de protección no solo de carácter físico; sino ir más allá orientados al cuidado de carácter psicológico y social en búsqueda de mejorar la integridad del trabajador, genera espacios laborales más sanos, el ir más allá de las características de obligatoriedad legal-laboral permite afianzar la relación laboral. La correcta adecuación de los ámbitos permite así un entorno laboral favorable previniendo riesgos y fomentando la salud y el bienestar de los empleados.

Los resultados obtenidos son de utilidad, pues evidencian los puntos críticos y de mejora para la convivencia de los grupos y subgrupos; también los resultados pueden ser de aplicación y relevancia social, pues se puede delimitar el impacto individual y colectivo. Así pues, los resultados empujan a las empresas a tomar acciones claras, concisas y determinantes. Estos aportes constituyen procesos de investigación, que aportan conocimiento de importancia trascendental incluso permiten tener precedentes para no repetir acciones poco productivas o beneficiosas para la salud mental.

Es relevante impactar en diferentes áreas; primero de manera práctica incentivando a la empresa para realizar planteamientos teóricos que permitan y abran camino al establecimiento formal de políticas enfocadas al mejoramiento de la salud mental, un

segundo campo a impactar es la metodología organizacional, aportando al desarrollo de estrategias de administración del personal, preocupándose directamente por el sistema de relaciones internas.

La tercera área por impactar es la disciplina en ambas vías; disciplina del empleador, con el aporte directo del empleado; enfocados al cumplimiento de las políticas, procedimientos y protocolos. Y por último el desarrollo; satisfaciendo directamente las necesidades tanto económicas como de superación personal que alimentan la salud mental, pues aporta a la motivación, clima organizacional, liderazgo, necesidades básicas y por consiguiente disminuye los factores estresores que deterioran la salud mental.

La salud mental y las organizaciones están completamente ligadas y son dependientes una de otra; puesto que todos los empleados deben tener acceso a programas, políticas, procedimientos, capacitaciones que incentiven el mejoramiento individual y colectivo en términos de salud mental, así como contar con información constante con la intención de propagar y normalizar las acciones enfocadas a mejorar la salud mental y por supuesto el auto cuidado; el esfuerzo que toda organización realice es en vano si el empleado no aporta con cuidarse a sí mismo.

1.4. Alcances y límites

Realizar un planteamiento cualitativo permitió información más abierta, y en un ambiente más relajado, en donde las personas responden con abierta libertad y no se limitaron a una respuesta positiva o negativa; compartiendo sus pensamientos, comportamientos, opiniones y actitudes inclusive con la libertad de compartir sus propias vivencias y experiencias relacionadas al tema.

Los trabajadores comunicaron la experiencia individual en este caso de investigación de las medidas para el cuidado de la salud mental y cuidado propio; y así poder identificar las necesidades y motivaciones laborales aplicables al equipo de trabajo. Con este tipo de enfoque se facilitó la interacción entre los colaboradores y el investigador y así llegar a la comprensión, interpretación y posterior presentación de lo investigado.

Con relación a los elementos de las prácticas organizacionales que influyen en la salud mental de los colaboradores, se realizó una investigación de tipo fenomenológico; ya que se pretendía explorar y describir las propias vivencias de los colaboradores; tanto individuales como grupales. Este tipo de diseño se analizó desde el punto de vista del empleado.

El diseño fenomenológico está directamente ligado a las características del colaborador y su estado en función al lugar en donde está, su estado físico, y el contexto del momento, utiliza directamente las experiencias de los empleados; las experiencias que tienen en común con otros empleados de la empresa, así como toma en cuenta las cosas que no tienen en común, ya que las personas pueden estar en los mismos puestos y áreas de trabajo y no vivir las mismas experiencias.

En otras palabras, este método permite indagar en la conciencia de la persona, enfocándose en entender la esencia del ser; permite conocer el modo en cómo de manera individual percibe y atraviesa las distintas situaciones cotidianas, también permite conocer las vivencias por medio de los relatos, las historias y las anécdotas desde su propio contexto.

Dentro de las limitantes que se presentaron para la realización de la investigación es la realidad mundial y nacional de la pandemia Covid-19 que limita la libre locomoción, transporte y reuniones de más de diez personas; así como la necesidad de distanciamiento social. La muestra consiste en su mayoría de personal operativo, con limitaciones uso y conocimiento de herramientas tecnológicas. El Covid-19 puede generar en algún momento el cierre de operaciones de cualquier empresa, por lo que fue un factor que limitó la aplicación de la herramienta de investigación.

Otro punto importante es que, al ser una planta de producción, la continuidad en la operación es indispensable para el alcance de las metas individuales y grupales; por lo que el tiempo para participar en actividades como foros, entrevistas, grupos focales es bastante limitada. Existió también otra limitante que se relaciona a la disposición del personal para contar sus experiencias con la mayor sinceridad por falta de interés.

1.5. Objetivos de investigación

1.5.1. General

Indagar los elementos de las prácticas organizacionales que influyen en la salud mental de los colaboradores administrativos y operativos de una empresa de producción ubicada en el municipio de Mixco de Guatemala.

1.5.2. Específicos

- Describir los elementos estresores de la salud mental en los colaboradores administrativos y operativos de una empresa de producción.
- Describir aquellos elementos que promueven la salud mental en el ámbito laboral de los colaboradores tanto administrativos como operativos de una empresa dedicada a la producción.

- Identificar las necesidades en el ámbito laboral para mejorar la salud mental y el cuidado propio de todos los colaboradores de una empresa de producción, no importando las funciones que desempeñen, pudiendo ser operativas u administrativas.

1.6. Definición de categorías

La investigación se realizó con personal operativo y administrativo, con una relación contractual de tiempo indefinido, tomando como muestra personas que cumplieran con una antigüedad mínima de seis meses. Se tomó en cuenta personal ubicado por sus funciones en áreas administrativa y operativa, y por puestos se incluyó a supervisores, operarios, asistentes y facilitadores operativos. Las categorías para el desarrollo de la investigación se definieron de la siguiente manera:

- Salud Mental:

La Organización Mundial de la Salud (2004) la define como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. La salud mental está directamente relacionada con la promoción y la prevención de trastornos, así como la rehabilitación de las personas afectadas. El trabajo es beneficioso para la salud mental, puesto conlleva la autorrealización, que es parte de las necesidades básicas.

- Elementos riesgosos para la salud relacionados con el trabajo:

Los riesgos están ligados a una inadecuada relación entre el tipo de trabajo que se realiza, así como el entorno, las aptitudes, las competencias de desempeño laboral y las herramientas físicas o mentales para realizar sus funciones. Algunos de los riesgos para la salud mental en el trabajo pueden ser el bajo nivel de apoyo que reciben los empleados, los horarios y procesos internos rígidos, la falta de

claridad y orden en los objetivos a corto, mediano y largo plazo, la nula aplicación de políticas en pro de la seguridad y salud, así como los riesgos que están directamente ligados al trabajo que la persona desempeña.

Algunos elementos de riesgo en el área laboral que pueden afectar la salud mental están ligados al acoso por compañeros, jefes inmediatos, así como la intimidación o mobbing, estas son causas frecuentes que provocan estrés laboral y otros riesgos que pueden causar daños físicos y psicológicos.

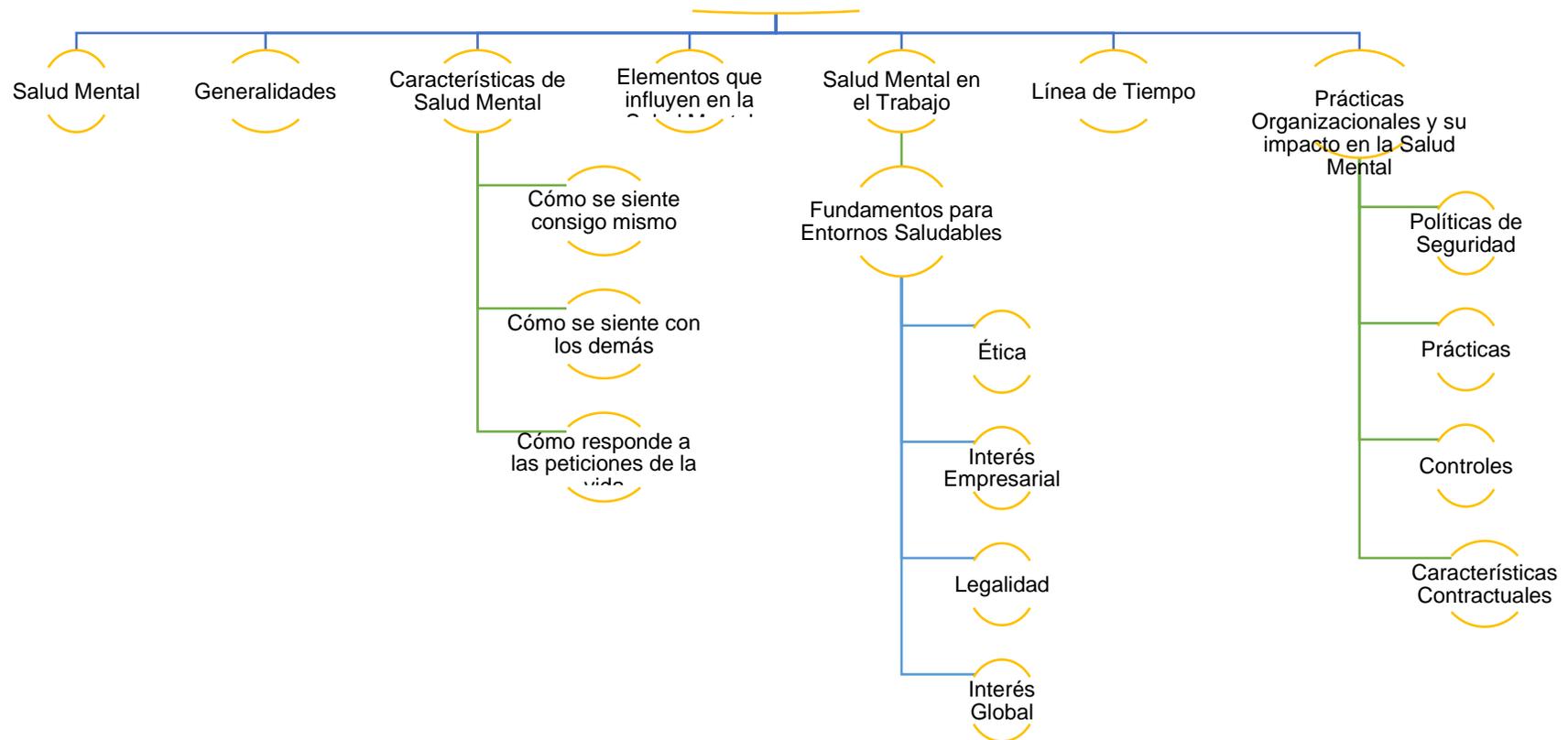
- Elementos en pro de la salud mental y autocuidado en el trabajo:

Especificado todas las acciones positivas para promover, facilitar y generar programas e información relacionada al tema. Proteger la salud mental de los colaboradores se logra a través de la reducción de los factores que ponen en riesgo la salud física y psicológica. Otro elemento importante que impacta directamente en pro de la salud mental es la promoción a todos los niveles y en todo momento a través de comunicación asertiva y de forma continua.

Con relación a la comunicación con colaboradores deben saber que pueden pedir ayuda en momentos de riesgo, de esta manera se logra la participación del personal en programas de desarrollo personal, laboral, académico y profesional. Los sistemas de reconocimiento y recompensa también forman parte de los elementos funcionales y estratégicos que promueven ambientes de trabajo saludables.

1.7. ESQUEMA DE LA COMPOSICIÓN DE TEMAS

Elementos de las prácticas organizacionales que influyen en la salud mental de los colaboradores operativos



2. CAPÍTULO 2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Salud Mental

La salud mental como concepto puede ser definida desde diferentes enfoques; en términos generales se define como un equilibrio entre una persona y el entorno para alcanzar el bienestar general y calidad de vida.

Según, World Health Organization (2017) define la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades y está relacionada con la promoción del bienestar, la prevención de trastornos mentales y el tratamiento y rehabilitación de las personas afectadas por dichos trastornos”, sin embargo la definición oficial podría no existir ya que esta está influenciada por las diferencias que existen en las sociedades, culturas, teorías o bien el entorno en cuanto a ciencias al cual se quiera enfocar.

En psiquiatría, el Comité de Educación Médica de la Asociación Americana de Psiquiatría declaró en 1956 define la salud mental como “un estado de equilibrio y adaptación activa que permite al individuo interactuar con su medio de manera creativa, propiciando su crecimiento y bienestar individual, y el de su ambiente social, buscando mejorar las condiciones de vida” (Vidal A.).

Bajo este concepto, la salud mental está relacionada con la vida en general, puesto que toma en cuenta los aspectos relacionados con su comunidad y la forma en cómo se desarrolla dentro de ella; valora la armonía de las habilidades, sentimientos, emociones, deseos y anhelos ya que estos le impulsan a actuar conforme a las demandas de la vida; al tener alineadas estas características la persona contará con una salud mental superior y estará mejor preparada para asumir los retos.

La salud mental también está relacionada al área social; como seres humanos las relaciones interpersonales desarrollan las capacidades para promover la salud mental y reducir aquellos aspectos que por lo contrario deterioran la salud mental. Aunado al desarrollo humano los países a nivel mundial han evolucionado y se han preocupado por mejorar los sistemas para regular la salud mental.

En World Health Organization: WHO (2019) indica que “La buena salud mental está relacionada con el bienestar mental y psicológico. La Organización Mundial de la Salud trabaja para mejorar la salud mental de las personas y de la sociedad en conjunto y ello incluye fomentar el bienestar mental, prevenir los trastornos mentales, proteger los derechos humanos y atender a las personas con trastornos mentales”.

2.2 Generalidades

Las prácticas en pro de mejorar la salud mental y el cuidado del individuo se desarrollan a través del aprendizaje de conceptos básicos relacionados a salud mental, autocuidado y cuidado propio, elementos protectores de la salud mental, elementos estresores que deterioran la salud mental, prácticas laborales para mejorar, cuidar y manejar buenas prácticas laborales, permitiendo desarrollar herramientas prácticas que se empleen para la gestión y administración del recurso humano, siendo esta última parte de la obligatoriedad legal-laboral y como parte de un programa de responsabilidad empresarial.

El recurso humano laboral es representado por quizá la mitad de la población mundial, y es este recurso el que contribuye al desarrollo de cada país, departamento, comunidad y hogar; y la salud está directamente relacionada a la gestión que tendrá este recurso humano en su puesto de trabajo; de acá la

importancia en controlar en la medida de lo posible los factores que pueden impactar negativa o positivamente en el área de salud mental.

Si bien es cierto, existen acuerdos internacionales que buscan intervenir y proponer manuales y/o normas que promuevan el cuidado y mejora de la salud mental en el ámbito laboral, muchas empresas carecen de acceso a una estructura organizacional que permita desarrollar procesos internos aplicables a su compañía.

La Organización Panamericana de la Salud y la Reformulación de la Salud Mental en las Américas en su Cartografía de la Salud Mental: datos básicos (2008) indica que muchos países no están preparados para hacer frente al aumento de los trastornos relacionados al ámbito laboral por la falta de políticas, programas y recursos alineados a la conservación de la salud mental.

2.3 Características de Salud Mental

Ya que la salud mental está relacionada a la interacción de características naturales o biológicas del ser humano, con las particularidades genéticas y biológicas; ésta también se encuentra ligada a características psicológicas por las peculiaridades afectivas y las relaciones con los demás, la interacción entre los individuos y por último pero no menos relevante el contexto en el que se desarrolla con características culturales por las condiciones de su sociedad, las políticas por las normativas bajo las que rige el ambiente en el que se desarrolla, la economía, y en general la convivencia con quien lo rodea.

En el libro Quiero y puedo acrecentar mi inteligencia emocional (Cadena, 2007), indica que una persona que goza de salud mental tiene las siguientes características:

2.3.1 Cómo se me siente consigo mismo

No están abrumadas por las propias emociones (rabia, temores, amor, celos, sentimientos de culpa o preocupaciones). Pueden aceptar sin alterarse las decepciones de la vida. En este punto, las personas pese a las condiciones a las que se enfrenten tienen la capacidad de reconocer el estado de su salud mental, así como tiene la capacidad de mejorarlo de ser necesario.

2.3.2 Cómo se siente con los demás

Son capaces de amar y tener en consideración los intereses de los demás. Las relaciones personales son satisfactorias y duraderas. Respetan las múltiples diferencias que encuentran en la gente. En este punto, las personas reconocen que el estado de salud mental propia y de las personas que le rodean puede ser intervenido por él y por lo tanto puede aportar con acciones concretas de manera positiva o bien negativa con los demás.

2.3.3 Cómo responde a las peticiones de la vida

Aceptan las responsabilidades que poseen ante los problemas que se le presentan. Modifican el ambiente cuando esto es posible y se ajustan a él cuando es necesario. Planifican el presente de cara al futuro, al que enfrentan, en vez de evadirlo, a pesar del posible temor que puedan sentir. A lo largo de la vida es inevitable enfrentarse a adversidades, el reto en este punto es cómo afrontarlos, de qué manera o en qué nivel permitirá la persona que le afecte en su salud física y mental.

El documento llamado: “Salud mental es, sentirse bien contigo y con los demás” (+ Vida. Suplemento de Salud, 2014), brinda una mirada amplia respecto a los tres ítems anteriores; y en conjunto con la Organización Mundial de la Salud, refieren que para contar con un estado de salud mental adecuado es necesario un equilibrio entre el cuerpo y la mente; es decir es estar sano física y emocionalmente. Pero ¿cómo respaldar la buena salud mental?, ¿qué buenas prácticas promueven la salud mental?, ¿de qué manera de forma individual se puede aportar al mejoramiento de la salud mental?

Existen prácticas para promover la salud mental, estas pueden ser respeto propio y hacia los demás, manteniendo relaciones consideradas, actuar habitualmente con valores éticos; decir y expresar lo que se piensa, en el lugar, momento y con las palabras correctas sin dañar a otros. En convivencia con otros es necesario aprender a sobrellevar aspectos que deterioran la salud tales como ansiedad, estrés, depresión, violencia física y mental, entre otros. La convivencia saludable se refiere a sostener una buena relación con padres, amigos, vecinos y compañeros de trabajo.

2.4 Elementos que influyen en la Salud Mental

Existen múltiples situaciones que han producido y condicionado la aparición de elementos tanto positivos como negativos que influyen en la salud mental de cualquier persona; estos están ligados a los estilos de vida, la competitividad, la distancia entre la vivienda y el trabajo, la polución y la superpoblación, el estrés, la tensión por mantener el equilibrio, la adaptación al medio, las relaciones interpersonales, la aceptación, la estabilidad familiar y laboral; entre muchos otros.

Los elementos antes mencionados inciden en la salud mental de cada ser humano en su vida personal y laboral. Es importante reconocer que un adulto en edad productiva, activo laboralmente se ve beneficiado por un entorno laboral adecuado, y por el contrario un ambiente laboral con condiciones menos aceptables puede generar problemas físicos y mentales.

La OMS (World Health Organization, 2019) en su informe Salud Mental en el lugar de trabajo indica que trastornos relacionados al estrés provocan a la industria pérdidas considerables en la productividad. A raíz de este estudio presenta elementos positivos y negativos relacionados directamente al trabajo que causan un efecto en sus colaboradores, estos son:

2.4.1 Riesgos para la salud mental relacionados con el trabajo

Es importante identificar aquellos elementos en el ámbito laboral que ponen en riesgo la salud de los trabajadores; salud física y mental. Estos elementos pueden partir del individuo, aunque también se desarrollan por la interacción que tiene en el trabajo, así como las competencias, actitudes y aptitudes laborales. Y estos elementos también pueden desarrollarse por el ambiente físico y las características que este tenga. Es decir, primero el individuo por sí mismo puede generar riesgos, segundo la interacción con las personas, tercero las competencias y aptitudes para desarrollar las funciones y cuarto el ambiente físico del área de trabajo.

Algunos riesgos para la salud mental pueden ser la aplicación o creación de políticas de salud inadecuadas que desencadenan prácticas ineficientes como por ejemplo horarios de trabajo rígidos, poco apoyo a los empleados en temas de comunicación, gestión y necesidades primarias laborales. También estos pueden estar relacionados a las tareas propias del trabajo, puesto que requieren de

competencias físicas o mentales y que estas pueden verse más afectadas por la temporada de la empresa. Las empresas incrementan su productividad y por lo tanto se incrementan las exigencias hacia los colaboradores.

Otro elemento que no debe ser ignorado son los aspectos psicológicos; esto puede demostrarse a través del acoso psicológico por compañeros o superiores, así como el mobbing que es “situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática, durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo, según definición de H. Leymann. Se ha constatado la existencia en las empresas de trabajadores sometidos a un hostigamiento psicológico tal, que presentan síntomas psicósomáticos y reacciones anormales hacia el trabajo y el ambiente laboral.

2.4.2 Aspectos para crear un entorno saludable en el trabajo

Ahora, en búsqueda de elementos que permitan establecer un área de trabajo saludable necesitamos de aspectos internos y externos; interno buscando la autorrealización, autoprotección y autocuidado y de factores externos a través de buenas prácticas funcionales para mejorar las condiciones y que ambos aspectos puedan trabajar de la mano y contribuir a un mejor entorno saludable. Algunas acciones a desarrollar pueden estar enfocadas a proteger la salud mental reduciendo los riesgos laborales a través de la promoción y desarrollo de cualidades y capacidades individuales para construir ambientes positivos (Stavroula, Griffiths, & Cox, 2004).

Aunque muchos factores están o deben ser desarrollados por la empresa para crear espacios sanos, es importante trabajar en conjunto y como individuos tomar conciencia del entorno y cómo se adaptan a él así como promover un espacio

sano y de adaptación a las personas que se agreguen al equipo de trabajo. Es importante la motivación propia, pero también la recibida por la organización, promoviendo oportunidades para participar en planes de mejora y colaborar en aplicar y cumplir con las políticas establecidas.

2.5 Salud Mental en el Trabajo

El trabajo, por definición es un conjunto de actividades que se realizan con el objetivo de alcanzar una meta para atender las necesidades humanas, es una necesidad de subsistencia, permite el bienestar de cada persona tanto a nivel individual como social. Es por ello que permite desarrollar los potenciales que se poseen, generar vínculos con los pares y sentirse útiles para toda la sociedad que los rodea. Sin embargo, las condiciones psicosociales del individuo pueden generar alteraciones en la salud mental y a la vez tener como consecuencia una baja productividad en el trabajo.

¿Por qué es importante desarrollar fundamentos para propiciar entornos laborales saludables? Las condiciones laborales desarrollan al talento humano de las organizaciones, un entorno saludable debe ser propiciado porque:

2.5.1 Es éticamente correcto

Todo puesto de trabajo debe contar con estándares regidos por los principios universales de derechos humanos. Para toda empresa debe ser fundamental brindar a sus empleados salud física, salud mental, seguridad y bienestar a los trabajadores.

2.5.2 Es de interés de la empresa

Si la empresa toma acciones inteligentes interesándose y promoviendo el cuidado de la salud, evitarán bajas en productividad, ausencias, accidentes y por el contrario obtendrán personal alcanzando objetivos y metas.

2.5.3 Es de carácter legal

Se cuenta con un establecimiento mínimo de condiciones saludables en entornos laborales. En Guatemala, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, y Programa Nacional de Salud Mental en el año 2008 publicaron la Política Nacional de Salud Mental 2007-2015; en donde se presenta la política dando a conocer los antecedentes, el marco legal y las políticas de manera explícita. El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social también cuenta con el Reglamento General sobre higiene y seguridad en el trabajo, presentando las disposiciones de cumplimiento mínimos.

2.5.4 Es de carácter global

Tomando en cuenta la ética empresarial y legal, es imposible omitir a las entidades internacionales que en consenso han desarrollado diferentes actividades con la intención de mejorar las condiciones laborales para toda la población trabajadora.

2.6 Línea del tiempo. Esfuerzos Globales en pro de la Salud Mental de los Trabajadores

La Organización Mundial de la Salud en el documento Espacios Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura (Organización Mundial de la Salud, 2010) en el capítulo segundo, titulado “Historia de los Esfuerzos Globales para Mejorar la Salud de los Trabajadores” presenta una línea del tiempo del origen y evolución de los esfuerzos realizados para mejorar la salud, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1

Línea de Tiempo. Salud en el Trabajo

AÑO	ACTIVIDAD	COMENTARIOS
1950	Conformación del Comité de Ocupacional OIT – OMS	Se conformó la Organización Internacional de Trabajo, ambas vigentes.
1978	Declaración de Alma Ata	Impulso a los proveedores de servicios de salud, usuarios y comunidad.
1981	Convenio no.155	Políticas para prevenir accidentes y daños a la salud del trabajo
1985	Convenio de la OIT 161	Salud ocupacional. Control en situaciones peligrosas, salud del trabajador, avisos y promoción de la salud, ergonomía, higiene ocupacional, primeros auxilios.
1986	Acuerdo de Ottawa	Generar espacios para la promoción de salud laboral.
1994	Declaración Global: Salud ocupacional para todos	Prevención de accidentes (salud y seguridad) y factores como el estrés psicosocial
1996	Estrategia Global: Salud ocupacional para todos	Ambiente laboral que influye positivamente en el estilo de vida de los empleados
1997	Declaración de Yakarta: Promoción de la salud	Importancia de la responsabilidad social en la salud asegurando la infraestructura para la salud
	Declaración de Luxemburgo: Promoción de la salud	Promoción de la salud en el ambiente de trabajo, mejoras en el ambiente físico y psicosocial, desarrollo de los trabajadores respecto a su propia salud
1998	Memorándum Cardiff: PyMEs	Indicando que las pequeñas y medianas empresas son importantes en la economía y es necesaria la implementación de prioridades en salud
	Resolución 51	Promoción de la salud para aumentar la capacidad de la organización
2002	Declaración de Barcelona	Relaciona salud pública con buena salud en el espacio de trabajo.
2003	Estrategia Global: Seguridad y Salud Ocupacional	Prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, uso de sistema de manejo de SSO enfocado en la mejora continua.
2005	Acuerdo de Bangkok: Salud en el mundo globalizado	Promoción de salud. Requisito para buenas prácticas corporativas. Diferencias entre hombres y mujeres para crear espacios de trabajo saludables

2006	Declaración de Stresa: Salud de los Trabajadores	Riesgos tradicionales y desigualdad social: nivel de empleo, ingreso, género y raza, conductas referentes a acceso a servicios y salud
	Convenio de la OIT no.187	Basado en implementar una política nacional y promover una cultura nacional de prevención en salud y seguridad.
2007	Plan Global de acción para la salud de los trabajadores	Aportación de objetivos claros y áreas de prioridad para la acción

Fuente: Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelos de la OMS.

Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte. OMS, 2010.

En la revista Health Canada, GS Lowe hace un análisis y realiza una diferenciación entre dos puntos importantes primero el “Entorno de Trabajo Saludable” y segundo “Organización Saludable. Él ve el término entorno de trabajo saludable como un énfasis en el bienestar físico y mental de los trabajadores, mientras que una organización saludable considera someter a la salud y el bienestar del trabajador a la manera en que la organización opera para lograr sus objetivos estratégicos (Graham S., 2004).

Ya que la salud mental se observa en cada uno de los lugares en donde se desarrolla el ser humano; el lugar de trabajo es uno de los ambientes más observados; tan relevantes es que cada diez de octubre se celebra el día mundial de la Salud Mental, y en el año 2017 la conmemoración se dedicó específicamente a la salud mental en el lugar de trabajo.

La Organización Mundial de la Salud, en su hoja informativa de la Salud mental en el lugar de trabajo realizado en mayo de 2020 (World Health Organization, 2019), indica que el trabajo para el ser humano es positivo, pues brinda estabilidad emocional, permite que el ser humano se sienta útil y que puede progresar; sin embargo si el entorno laboral es negativo puede desencadenar problemas o

dolencias físicas y mentales y ligado al empleo; el desempleo, que de igual forma pone en riesgo la estabilidad mental.

Un ambiente de trabajo positivo genera ganancias al personal y a la organización, pero un ambiente negativo genera pérdidas en productividad. Dentro de las enfermedades más comunes depresión, ansiedad, enfermedades físicas desarrolladas por estrés; por ejemplo, cefaleas constantes, malestares estomacales, acudir a vicios en búsqueda de un escape de la realidad; y esto desencadena en inasistencia laboral, déficit de atención, disminución en niveles de productividad, entre otros.

2.7 Prácticas Organizacionales y su impacto en la Salud Mental

Información estadística de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), indica que, en el mundo cada día mueren 6 mil 300 personas a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, lo que significa más de 2.3 millones de muertes por año. En Guatemala se estima que ocurren entre 2 mil y 3 mil casos por mes, siendo la mayoría aquellos que involucran a conductores de motocicletas de diferentes empresas. (Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2020)

¿Qué aspectos o prácticas de las organizaciones ponen en riesgo la salud mental? Existen varios factores que ponen en riesgo de la salud mental en el trabajo; tales como:

2.7.1 Políticas inadecuadas de seguridad y protección de la salud

La seguridad e higiene en el trabajo, engloba las prácticas y conocimientos enfocados en garantizar el bienestar físico, mental y social del trabajo; al

contemplar estos factores se toma en cuenta la eficiencia en el trabajo, puesto permite controlar riesgos en accidentes o enfermedades de carácter laboral.

El Reglamento General sobre Higiene y Seguridad se creó con la intención de hacer saber a la población que labora en relación a dependencia a través de sus artículos la importancia de la salud en el lugar de trabajo. Dentro del Reglamento, se incluyen responsabilidades para el patrono y para el trabajador. En el artículo 4 indica “Todo patrono o su representante intermediario o contratista debe adoptar y poner en práctica en los lugares de trabajo, las medidas adecuadas de seguridad e higiene para proteger la vida, la salud y la integridad corporal de sus trabajadores...” (Presidente de la República de Guatemala, Interino, 1957).

El reglamento invita a prevenir y no a actuar cuando ya existe algún tipo de accidente o enfermedad, ya que al mitigar los antes mencionados se evita la ausencia e incluso la pérdida del recurso humano. El prevenir permite evitar pérdidas en tiempo, costos, materiales, equipo, maquinaria, herramientas y por último, pero no menos importante el recurso humano. El tener un control de los incidentes permite que estos no vuelvan a repetirse, y así mejorar las condiciones de seguridad en la empresa.

El artículo 8, hace referencia a “Todo trabajador estará obligado a cumplir normas sobre higiene y seguridad, indicaciones e instrucciones que tengan por finalidad proteger su vida, salud e integridad corporal” (Presidente de la República de Guatemala, Interino, 1957). En muchas ocasiones se toma en cuenta las obligaciones del patrono, pero se olvida o se minimiza la responsabilidad individual de los colaboradores. Los incidentes generan para el trabajador dependiendo la gravedad un desequilibrio económico, familiar y laboral.

2.7.2 Prácticas ineficientes de gestión y comunicación

Un efectivo plan y programa de comunicación interna es determinante para alcanzar las metas de la organización. El plan va dirigido a los trabajadores de la empresa; sin embargo, la estrategia debe ir enfocada a un plan de dos vías desde los puestos directivos hasta los puestos operativos y que de la parte operativa pueda existir comunicación hacia las gerencias. La comunicación a nivel general mejora los procesos de producción pues existe claridad, el trabajo en equipo ya que se aprende a observar las necesidades de los otros.

2.7.3 Escaso poder de decisión del trabajador o ausencia de control de su área de trabajo

El factor humano es determinante para el funcionamiento de un sistema de control interno; pues en función a ellos se desarrollan los procedimientos, tareas, decisiones y estas se deben ejecutar en función del tiempo y el espacio y que de la misma manera están ligadas a las condiciones ambientales y materiales del lugar del trabajo para alcanzar la eficiencia. Es por ello que la responsabilidad en procesos de administración debe estar bien definidos y ser orientativos al cumplimiento de las medidas de control interno.

2.7.4 Bajo nivel de apoyo a los empleados

La falta de visión, apoyo y gestión de integración hacia el personal desencadena fallas en el alcance de las metas. Es necesario gestionar un sistema que integre las normas y procedimientos y que estos se apoyen, fundamenten y razonen en función a los objetivos.

2.7.5 Horarios de trabajo rígidos

El construir nuevas prácticas para el desarrollo una mejora cultura organizacional que permita ser flexibles con el horario, permite a la empresa generar un ambiente positivo de confianza y actualizada. Con la reciente crisis sanitaria muchas empresas de manera inmediata tuvieron que cambiar de un

horario restringido en oficina a un trabajo a distancia; esta evolución fue empujada por una crisis, sin embargo, es funcional para el desarrollo de funciones.

2.7.6 Falta de claridad en las áreas u objetivos organizativos

Es por ello que es necesario evaluar constantemente el desempeño laboral ya que permite saber con claridad qué cosas están bien y qué cosas se deben mejorar. Los objetivos están fijados por jerarquía y están orientados

Es por ello que la salud mental es tan integral que, si la persona físicamente no está sana, mentalmente tampoco lo estará y por consiguiente presentará una merma en el desempeño laboral. La salud mental está determinada por múltiples factores biológicos, sociales y psicológicos. La Dra Maria Neira, Directora del Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente dijo “la prosperidad de los negocios se fundamenta mejor en la salud de los trabajadores”.

En el documento titulado “Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS (Organización Mundial de la Salud, 2010)”, se indica que un entorno laboral saludable es aquel en el que los trabajadores y directivos colaboran en utilizar un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del espacio de trabajo, considerando lo siguiente, basado en necesidades identificadas:

- La salud y la seguridad dependen del entorno físico del trabajo; resaltando la importancia de evaluar y prevenir la exposición a los riesgos, accidentes o enfermedades a través de controles administrativos.
- La salud, seguridad y bienestar dependen del entorno psicosocial del trabajo, incluyendo la organización del trabajo y la cultura del espacio laboral; resaltando las variables como las actitudes, valores, creencias y prácticas laborales en función a la forma de dirección de los equipos de trabajo.

- Los recursos personales de salud en el espacio laboral; relacionado directamente al espacio físico en conjunto con un ambiente que promueva abierta y continuamente la salud a través de la utilización de recursos materiales, o bien flexibilidad en el manejo de personal permitiendo un equilibrio entre el proceso de producción y los espacios de tiempo destinados para apoyar y monitorear la salud mental y física.
- Las formas de participar en la comunidad para mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y los otros miembros de la comunidad; puesto que la empresa debe tomar en cuenta que las comunidades donde viven los trabajadores pueden verse afectadas por otros factores ajenos a la empresa, pero que impactaran en el desempeño o bien salud física o mental de los colaboradores.

De manera integral hay mucho que hacer para corregir, prevenir, capacitar e implementar programas o sistemas que respalden y mejoren la salud mental de los colaboradores; no importando el tamaño de las empresas estas deben de interesarse por tener un ambiente saludable de trabajo y sus características contractuales.

3. CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la Investigación

Todo proceso de investigación requiere ser estructurado en relación a un sistema, ya que este brinda dirección al proceso que se desea investigar. El diseño de la investigación permite elegir la técnica para llevar a cabo el proceso de investigación y engloba el conjunto de pasos a seguir para desarrollar efectivamente el proceso. Corresponde a una investigación no experimental, ya que se observarán los diferentes fenómenos tal cual ocurren, sin ningún tipo de intervención. Para este proceso de investigación se ha elegido el diseño cualitativo.

El alcance de una investigación de tipo cualitativo (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018) permite entender las necesidades de los investigadores a través de comprender su entorno. Así mismo permite comprender los elementos que influyen directamente en la muestra y así comprender la relación que esto tiene con el lugar de estudio. Administrativamente permite conocer las necesidades directas de la muestra, así como entender las afecciones que existen. Y de manera general permite clarificar las expectativas y necesidades que a futuro influenciaran en su desempeño o actuar común.

3.1.1. Cualitativo

La esencia de la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018). Se elige un estudio cualitativo pues permite la realización de ajustes con el propósito final de obtener información oportuna. La investigación de tipo cualitativa permite abordar el tema a través del discurso de las personas, la interacción social entre los involucrados y el investigador.

La salud mental puede definirse según la constitución de la OMS (Organización Mundial de la Salud, 2018) como “un estado de completo bienestar físico, mental

y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades y está relacionada con la promoción del bienestar, la prevención de trastornos mentales y el tratamiento y rehabilitación de las personas afectadas por dichos trastornos”. Es así que la investigación cualitativa permite conocer lo que ocurre directamente a las personas, para posteriormente interpretar y presentar los fenómenos relevantes.

3.1.1.1. Fenomenológico

La finalidad del estudio de tipo fenomenológico es identificar los elementos que influyen en la salud mental en los colaboradores del área operativa de una empresa de producción de Guatemala, adultos de 30 a 45 años. El enfoque fenomenológico tiene como foco entender el significado que tienen los eventos para las personas que serán estudiadas (Maykut & Morehouse, 2004). Los sujetos y su manera de ver el mundo, el significado que éstos atribuyen a los fenómenos de estudio, es lo que constituye la realidad.

El estudio en su contexto cobra importancia, puesto que se toman en cuenta los fenómenos sociales-laborales que producen una situación específica y con características únicas. Esto fundamenta las bases para entender a las personas a quienes se proporciona el cuidado, para saber cuáles son sus reacciones, sentimientos y experiencias, y así poder brindar un cuidado real y específico de las necesidades que manifiesten. Es necesario atravesar las siguientes etapas: (Hernández Domínguez, Hernández Ordoñez, Quintanar Luna, & Rosas Arrieta, s.f.):

- Descriptiva, en esta fase se describe el fenómeno de estudio, reflejando la realidad y se realiza a través de:
 - Elección de la técnica o procedimiento: esta puede ser por observación directa, entrevista de diálogo, encuesta o cuestionario.
 - Aplicación de la técnica elegida a la muestra
 - Elaboración de la descripción del fenómeno que ha sido observado y registrado, reflejando la realidad tal cual se presentó.

- Estructural, realizando un protocolo de abordaje, a través de pasos entrelazados yendo de lo general a lo específico; y
- De discusión, de los resultados obtenidos, llegando a la integración de lo estudiado.

3.2. Sujetos

Físicamente tiene presencia en Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica; en el departamento de Guatemala cuenta con una planta de producción y una bodega de producto, presencia en 5 bodegas pertenecientes a los clientes; así como una planta de corte y secado de madera ubicado en el departamento de El Progreso. Tiene 7 puntos de venta propios en la ciudad capital y asesores de ventas colocados en las diferentes cadenas de distribución.

El universo de investigación consta de quinientos doce colaboradores conformados por gerentes, subgerentes, coordinadores, facilitadores, supervisores, asistentes y colaboradores en general de una empresa que produce camas y que se encuentra ubicada en la ciudad de Guatemala municipio de Mixco y que tiene presencia en Centroamérica. La empresa es familiar, y cuenta con una junta directiva conformada por nueve personas, un gerente general regional y doce gerentes regionales.

En la muestra no probabilística, de forma intencional y selectiva se incluyeron personas que según su fecha de ingreso superen los seis meses de contratación tanto del área administrativa como en el área operativa y que fueron contratados bajo la figura de temporalidad indefinida. La muestra por sus clases constó de participantes voluntarios; debido a que la elección depende de las diferentes circunstancias con la finalidad y propósito de obtener detalles, significados,

experiencias, roles, relaciones y el contexto individual de los colaboradores, comprendidos en edades de 30 a 60 años.

3.3. Instrumento

Para la investigación se desarrolló el instrumento de entrevista estructurada a profundidad, que por sus características permite recopilar información sobre las actitudes, comportamientos y percepciones de la muestra elegida. La realización de este tipo de instrumento permite a través de las preguntas obtener una perspectiva y comprensión más profunda de los participantes a través del significado individual. También trata de conseguir que el encuestado se sienta lo suficientemente cómodo para responder de forma sincera de manera dinámica.

Los métodos cualitativos se apoyan en la interpretación de la realidad social, los valores, las costumbres, las ideologías a partir de un discurso (Robles, 2011); por lo que aporta apertura, facilidad de comunicación, y mayor profundidad en investigación del fenómeno.

El instrumento fue revisado previamente por el docente del curso de seminario de investigación I; se trasladaron las preguntas en el árbol de categoría; sin embargo, en retroalimentación se solicitó reestructurar las preguntas para que fueran planteadas preguntas abiertas. Se solicitó al Ingeniero Fernando Chajón Ramírez asesoría en administración de personal operativo, validación de criterio y a la Doctora Rebeca Ramirez, catedrática y asesora de procesos de graduación para revisión y reestructuración de cuestionamientos y pilotaje.

Las preguntas en este proceso de investigación se clasifican en dos diferentes formas, la elegida para la presente se refiere a los seis diferentes tipos según Mertens (2015) pueden ser de opinión, de expresión de sentimientos, expresión de conocimientos, sensitivas, de antecedentes y de simulación. (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018, pág 450.)

3.4. Árbol de categorías

FENÓMENO	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	INDICADORES	PREGUNTAS
Elementos de las prácticas organizacionales que influyen en la salud mental	Salud Mental	Autocuidado	Físicos	<p>¿Considera haber experimentado dolencias o malestares físicos relacionados con las funciones que realiza en su puesto de trabajo? Comente por favor como lo ha manejado.</p> <p>¿Ha utilizado los servicios médicos internos, del Igss o del seguro, en los últimos seis meses? Si su respuesta es positiva, indique la dolencia y si esta está relacionada a actividades laborales</p>
			Psicológicos	<p>En los últimos 6 meses, ¿Ha presentado algún síntoma o enfermedad física y/o psicológica (mental) que esté relacionada a las actividades físicas que realiza en el trabajo? si su respuesta es positiva, detalle cuales:</p> <p>Desde su perspectiva, ¿Qué actividades puede programar la empresa para proteger o mejorar la salud mental de los colaboradores?</p>
	Prácticas organizacionales	Protectores	De carácter personal	<p>¿Qué actividades realiza con la intención de mantener y cuidar su salud mental?</p> <p>¿Qué tipo de actividades recreativas o de descanso prefiere realizar en sus tiempos libres y fines de semana?</p>

			De carácter laboral	<p>¿Qué aspectos relacionados con la salud, le gustaría cambiar para mejorar en la empresa?</p> <p>Según su experiencia ¿Qué actividades físicas se realizan dentro de la empresa en función de mejorar su salud mental?</p>
		Estresores	De tipo personal	<p>¿Qué tan satisfecho está en la empresa?</p> <p>Describa qué aspectos de su vida personal le generan estrés</p>
			De tipo laboral	<p>¿Cuál ha sido su experiencia y participación en actividades recreativas o de capacitación relacionada al cuidado de salud y salud mental en la empresa?</p> <p>¿Qué momentos o situaciones en su trabajo le producen desgaste emocional?</p> <p>Describa qué aspectos de su trabajo, según su perspectiva le producen estrés</p>

3.5. Procedimiento de investigación

A continuación, se describen las actividades que se realizaron para el alcance de los objetivos de investigación:

- Inducción para la elaboración de temas de investigación, en donde se siguen los lineamientos para el proceso de investigación
- Presentación de temas de investigación, se planten 3 posibles temas exponiendo el planteamiento del problema y las preguntas de investigación
- Aprobación de tema de investigación, realizado por la docente titular de la clase de seminario de investigación
- Investigación de antecedentes, buscando referencias en buscadores profesionales como revistas científicas, tesis, libros, así como investigaciones nacionales e internacionales relacionadas al tema
- Elaboración de marco teórico, posterior a la lectura e investigación y así fundamentar la información
- Elaboración de árbol de categorías, determinando las categorías, subcategorías e indicadores y así tener la capacidad de formular las preguntas para la elaboración del instrumento
- Elaboración de instrumento, a través del planteamiento de las preguntas de investigación,
- Realización de pilotaje, El instrumento fue revisado por dos profesionales externos; uno en contenido relacionado a la muestra y el otro en procesos de planteamiento de preguntas; finalmente revisión y aprobación por la titular del curso aprobando el instrumento para iniciar con las entrevistas

La metodología cualitativa es inductiva puesto que se dedica a recolectar datos para luego ser analizados y requiere de la interacción con los sujetos para orientarse al proceso, puesto no busca generalidades sino situaciones que varían de acuerdo a la experiencia. Los resultados de la investigación se darán por la

interpretación de los datos obtenidos. El proceso permite a través de los resultados generar conclusiones para implementar mejoras en los procesos e inclusive generar otros procesos de investigación.

3.6. Análisis de información cualitativa por matrices

Para efectos de análisis y resultados de investigación, se utilizó una hoja de trabajo en una entrevista dirigida a través de cada una de las preguntas relacionadas a las variables planteadas. En el proceso de análisis cualitativo la recolección y el análisis de datos se realizó de manera paralela, ya que los datos se recibieron sin una estructura definida; y como receptores de la información se le brindó una estructura a través de la observación del investigador y las narrativas de cada uno de los participantes.

Los propósitos centrales del análisis cualitativo están relacionados a explorar los datos, organizar las categorías en función a una estructura, describir las experiencias de los participantes según el lenguaje verbal y no verbal, describir los conceptos e interpretarlos para explicarlos en función al planteamiento del problema, comprender el contexto con la mayor profundidad posible en el contexto que rodea al sujeto, reconstruir su historia, vincular los resultados y generar una teoría. (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018, pág 465.)

Es importante para el investigador desarrollar a través del pensamiento reflexiones de los datos recolectados y las impresiones respecto al ambiente y analizar la correspondencia entre los primeros y los nuevos datos recibidos. Es necesario estructurar el proceso general de análisis de datos con base a las categorías iniciando con la recolección y revisión de datos, para proceder a organizarlos y prepararlos para análisis. El transcribir la información verbal permite definir las unidades de análisis para obtener las constantes y de esta manera poder codificar la información.

La descripción e ilustración de las categorías permiten definir las, darles un significado y segmentar las unidades a esto se le llama codificación y esta puede ser de dos tipos, en este caso se pretende utilizar la axial para describir las más relevantes y agruparlas en categorías o temas similares para observar patrones. Para el cierre del proceso se debe realizar una evaluación de la calidad del estudio, y la veracidad de los datos. (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018, pág 468.)

4. CAPÍTULO 4. RESULTADOS DE TRABAJO DE CAMPO

4.1. Descripción de contenido

Las técnicas o instrumentos de aplicación para elaborar un trabajo de campo aportan a un proceso de investigación con cada pregunta elaborada un producto final que se utiliza para realizar un análisis y posterior a esto un plan de acción que permita a las organizaciones tomar el rumbo ya sea de un proceso correctivo o bien preventivo en el mejor de los casos. Al contar con un instrumento de investigación correctamente elaborado el investigador tendrá acceso a los recursos para conocer de primera mano los problemas o situaciones que puedan estar afectando a la muestra.

La entrevista dirigida se utilizó como técnica en este proceso de investigación permitiendo obtener respuestas verbales y escritas con amplitud, sin limitar la respuesta sino al contrario permitiendo que la muestra abiertamente pueda expresar sus experiencias, vivencias, necesidades e inclusive las incomodidades o inconformidades de manera personal, como parte de un equipo de trabajo, como subordinado, como parte de un área específica y a nivel general como parte de una empresa. La entrevista estructurada brinda una guía de preguntas, pero la libertad de extenderse lo que sea necesario para responder a la interrogante.

La matriz de participantes utilizada para la realización de esta investigación correspondió a doce personas representando cinco grupos jerárquicos; con la intención de generar un análisis de las percepciones según la posición jerárquica que ocupa dentro de la organización; por lo que se logró la participación de acuerdo a la siguiente distribución de las posiciones laborales más básicas y operativas hasta el nivel más alto entrevistado siendo el coordinador. Se describe a continuación la participación de la muestra:

- Colaboradores (3). Posiciones de tipo operativo-operativo

- Asistentes (3). Posiciones de tipo administrativo-administrativo
- Supervisor (1). Posición de tipo operativo-administrativo
- Facilitador (4). Posición de tipo administrativo-operativo
- Coordinador (1). Posición de tipo administrativo-administrativo

Tabla 1. Matriz de participantes en investigación

NO	ID	SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL	RESIDENCIA	# HIJOS	NIVEL ACADÉMICO	ANT. LABORAL	Nivel Jerárquico
1	EL	F	36	Unido/a	Villa Nueva, Guatemala	2	Universidad Completa	5.00	Asistente
2	MM	F	27	Soltero/a	Guastatoya, El Progreso	0	Universidad Incompleta	8.00	Asistente
3	AC	M	30	Casado/a	Guatemala, Guatemala	2	Diversificado Completo	5.00	Colaborador
4	EO	M	31	Soltero/a	Sn Miguel Petapa, Guatemala	0	Universidad Incompleta	1.00	Coordinador
5	FC	M	34	Soltero/a	Guatemala, Guatemala	0	Universidad Completa	2.00	Facilitador
6	GM	F	28	Soltero/a	Villa Nueva, Guatemala	0	Universidad Incompleta	3.00	Facilitador
7	HC	M	27	Soltero/a	San Juan Sacatepéquez	0	Universidad Incompleta	6.00	Colaborador
8	JC	M	32	Casado/a	Mixco, Guatemala	2	Universidad Incompleta	4.00	Facilitador
9	MP	F	24	Soltero/a	Mixco, Guatemala	0	Universidad Incompleta	1.00	Facilitador
10	LE	M	36	Casado/a	Mixco, Guatemala	2	Diversificado Completo	15.00	Supervisor
11	LC	F	29	Soltero/a	San Juan Sacatepéquez	0	Universidad Incompleta	3.00	Asistente
12	SP	M	24	Soltero/a	Mixco, Guatemala	0	Universidad Incompleta	4.00	Colaborador

Fuente. Datos obtenidos en entrevista, elaboración propia (2021). N=12

Debido al tipo de investigación siendo esta cualitativa, y se busca conocer el significado de cada pregunta en el discurso de las personas entrevistadas a través de la realización o clasificación de categorías que permiten recolectar conceptos, ideas y/o percepciones de forma ordenada. En función a esto y de acuerdo con los objetivos de investigación se trabajó sobre:

- Experiencias de salud mental y autocuidado físico y/o psicológico.
Que se refiere a las prácticas personales y laborales en las que han participado o se han involucrado los participantes para mejorar, mantener,

y/o comprender la importancia del autocuidado tanto físico como psicológico, así como la valoración o importancia que le dan los colaboradores a la participación y/o reconocimiento en las distintas actividades.

- Prácticas organizacionales protectoras de la salud mental y autocuidado de carácter personal y laboral.

Se relaciona directamente al reconocimiento y aceptación de aquellas prácticas o elementos que la empresa realiza y que el colaborador percibe como favorables en función a su salud mental y la promoción de actividades de autocuidado. Tomando en cuenta la importancia de las sugerencias que brinda el colaborador para mejorar las condiciones de salud mental y autocuidado dentro de la organización.

- Prácticas organizaciones estresores de la salud mental y autocuidado de carácter personal y laboral.

Se relaciona directamente al reconocimiento y conocimiento de aquellas prácticas o elementos que la empresa realiza y que el colaborador percibe como desfavorables en función a la desmejora de su salud mental y la no promoción o participación en actividades de autocuidado.

Como resultado de la clasificación de estas categorías, se describe a continuación un detalle de la organización de los discursos recolectados en las entrevistas; mismos que fueron recolectados como citas directas, fragmentos de los discursos y conversaciones; y que la sumatoria de esta información recolectada permite la realización de la siguiente tabla de clasificación que permite visibilidad en relación la organización de las respuestas obtenidas:

Tabla 2. Clasificación de categorías

Categoría	Sub -categoría	Referencia
Experiencias de salud mental y autocuidado	Físicos	Hace referencia a dolencias y malestares relacionadas al trabajo que realiza
	Psicológicos	En referencia a actividades para mejorar o proteger la salud mental
Prácticas organizacionales protectoras	De Carácter Personal	Refiriéndose a las actividades que realiza de forma personal para mejorar su salud
	De Carácter Laboral	Refiriéndose a los aspectos físicos, lúdicos y de capacitación en el ámbito laboral que aportan a la salud mental
Prácticas organizacionales estresoras	De tipo personal	Refiriéndose a la satisfacción dentro de la organización, y los aspectos personales que generan estrés
	De tipo laboral	Refiriéndose a la estructura organizacional, así como aquellas actividades laborales que producen estrés

Fuente. Elaboración propia (2021).

4.2. Análisis de Contenido. Tipo Descriptivo

Respecto al análisis de la información haciendo referencia a aquellos encontrados en relación a los elementos de las prácticas organizacionales que influyen en la salud mental de los colaboradores, se observan antecedentes organizacionales que denotan la intención y/o preocupación por abordar temas relacionados con la salud integral de los colaboradores, ya que han dado pasos con acciones que benefician directamente la línea de salud tanto física como mental.

En este sentido a través de la matriz de información de los participantes se han identificado ciertas respuestas que muestran la perspectiva del empleado en función de su experiencia e inmersión en el área laboral desde su posición jerárquica haciendo un análisis comparativo de las categorías y las respuestas recolectadas de la siguiente manera:

4.2.1. Experiencias de Salud Mental y Autocuidado

En relación a las experiencias físicas de los subgrupos, es muy similar en los grupos de participantes que están a un nivel jerárquico básico; mayormente los colaboradores que realizan trabajos operativos físicos son los que comunican que presentan dolencias musculares; y esto debido al esfuerzo físico para realizar sus funciones; estas mismas dolencias son presentadas por el siguiente nivel, asistentes, quienes indican presentan una sintomatología física similar, dolor de cuello y cabeza. En puestos con personal a cargo y que por sus funciones no realizan trabajo físico comunican dolores de cabeza, refiriéndose a cefaleas, así como dolores estomacales y por el uso de computadora por largo tiempo molestias visuales.

Para los diferentes grupos jerárquicos en un 83% de los participantes no han tenido necesidad de utilizar servicios públicos o privados médicos para resolver dolencias físicas; estas dolencias han sido leves y les ha permitido solucionarlas a través de automedicación, o bien cambiando de actividad o tomando tiempo para descansar, desconectándose de las actividades laborales.

Con el propósito de conocer que actividades la organización podía realizar con la intención de proteger o mejorar la salud mental de los colaboradores, el personal en sus distintas áreas aportó actividades, las cuales detallaré a continuación:

Para el grupo de colaboradores proponen desarrollar actividades como charlas enfocadas al desarrollo de valores, o bien que permitan su propia superación, así como reflexiones semanales; mencionan la importancia de tomar un tiempo para reflexionar. También hacen referencia a la importancia de las actividades de reconocimiento, así como el espacio para actividades lúdicas y de convivencia.

Para el grupo de asistentes proponen la integración de actividades en otro rol tomando en cuenta la importancia de valorar el trabajo que desempeñan otros colaboradores, permitiendo ser conscientes de que forman parte de una cadena de producción y que cada uno aporta a los objetivos de la organización desde su puesto de trabajo. Es importante para esta muestra el contar con espacios para actividades lúdicas que permitan a su vez fortalecer el trabajo en equipo.

Para el grupo de puestos que tienen personal a cargo las propuestas se direccionan a tener programas para recreación física grupal, que permite liberar estrés no solamente del jefe inmediato sino del equipo completo; así como la realización de actividades para fortalecer y mejorar sus capacidades y habilidades de dirección, comunicación, integración y relaciones tanto con el personal a cargo como con otras áreas de la organización.

En ambos grupos hacen mención de las actividades denominadas “mesas redondas”, en donde se comprende es un programa de valores de la organización Guatemala Próspera, liderada a nivel internacional por John Maxwell, en donde busca resaltar a través de mesas redondas de grupos de 5 a 7 colaboradores primero designar a un líder de equipo y posterior participar de manera semanal en una reunión por pequeñas células con una disponibilidad de tiempo de treinta minutos en la discusión de valores, de aplicación tanto en el área personal como en el área laboral.

Mencionan que la organización formó a más de 75 líderes de mesa, y que semana a semana trabajaban en células, teniendo la oportunidad de reflexionar en estos espacios respecto al tema semanal asignado. Indican que por temas de pandemia esta actividad se detuvo, pero reconocen la importancia de los temas, así como de la continuidad del programa.

4.2.2. Prácticas Protectoras

Las prácticas protectoras de acuerdo a la definición, que hemos laborado, se clasificaron en dos grandes grupos:

4.2.2.1. Prácticas Protectoras de carácter personal

La importancia de contar con espacios de carácter personal para realizar actividades que beneficien la salud tanto física como mental es vital. A nivel general los participantes disfrutaban de realizar actividades que abarcan desde actividades artísticas como pintura, escuchar música, lectura; en actividades deportivas salir a caminar, correr, practicar algún deporte o bailar; en actividades recreativas familiares como caminatas y tiempo en familia; así como el tiempo para actividades espirituales y actividades tecnológicas relacionadas a utilizar videojuegos.

El cien por ciento de la muestra concluyó que las actividades antes mencionadas si contribuyen a mejorar su salud tanto física como mental ya que proporcionan oxigenación al cuerpo, les permite entrar o sentirse relajados, permite también cambiar de rutina o ambiente de trabajo y esto a su vez contribuye a la recuperación de energía; impactando también en el estado de ánimo para realizar las tareas con un estado de ánimo positivo. Un factor importante es que la realización de estas actividades fomenta la actividad física constante promoviendo ser cada día menos sedentarios.

4.2.2.2. Prácticas Protectoras de carácter laboral

La empresa desarrolla distintos programas y actividades con la intención de mejorar la salud mental y física de los colaboradores, siendo estas actividades deportivas, refiriéndose a torneos de football, futtillo y boliche, es importante mencionar que estas actividades se lanzan a nivel general, sin embargo, la

participación de equipos deportivos proviene en un noventa por ciento del área operativa.

Por medio del área de seguridad y salud ocupacional se desarrolló un programa de pausas activas; dicho programa fue mencionado en esta interrogante; es así como las pausas activas son importantes pues permiten tomar unos minutos para ejercitar el cuerpo ayudando a prevenir algunas enfermedades; por ejemplo, para las personas que laboran sentadas frente a un computador por ocho horas o más; así como aquellos colaboradores que realizan actividades laborales en la misma posición.

Las pausas activas son breves descansos durante la jornada laboral que sirven para recuperar energías, mejorar el desempeño y por consiguiente la eficiencia en el trabajo, a través de diferentes técnicas y ejercicios que contribuyen a reducir entre otros la fatiga laboral, trastornos osteomusculares y prevenir el estrés. Estas deben ser realizadas por aquellas personas que realicen una labor continua por dos horas o más, teniendo como beneficio la reducción de tensión muscular, prevenir lesiones, disminución de estrés y sensación de fatiga mejorando la atención, concentración y físicamente la postura.

Otra actividad que resaltó son aquellas relacionadas al lanzamiento o apertura de temporada alta, en donde a través de un taller recreativo y participativo por medio de dinámicas grupales transmiten las metas de venta para el año; cabe mencionar que esta actividad está principalmente enfocada al área administrativa de ventas; por lo que la participación para áreas como contabilidad, auditoría, finanzas, tesorería es limitada por lo que perciben que son tomados en cuenta para este tipo de actividades.

Dada la importancia y responsabilidad laboral de mejorar o bien implementar prácticas laborales, los colaboradores aportaron ideas que pueden tomarse en cuenta como por ejemplo desarrollar actividades de motivación, evaluación de actitudes y valores, programas de premiación y reconocimiento; mejorar planes de producción a través de una estructura de planificación interna que permite trabajar en función a accionar y no a reaccionar.

Para el área administrativa menciona la importancia de trabajar en programas de teletrabajo y horarios flexibles, espacio para descanso, evaluar clima laboral y mejorar los canales de comunicación entre áreas, así como crear sistemas de educación en línea o bien facilitar el tiempo y espacio para desarrollo personal y académico.

4.2.3. Practicas Estresores

Así como es importante mencionar las buenas prácticas es necesario de la misma manera identificar aquellas prácticas que no benefician al colaborador, sino al contrario le producen estrés; es por ello que los resultados obtenidos se dividen de la siguiente manera:

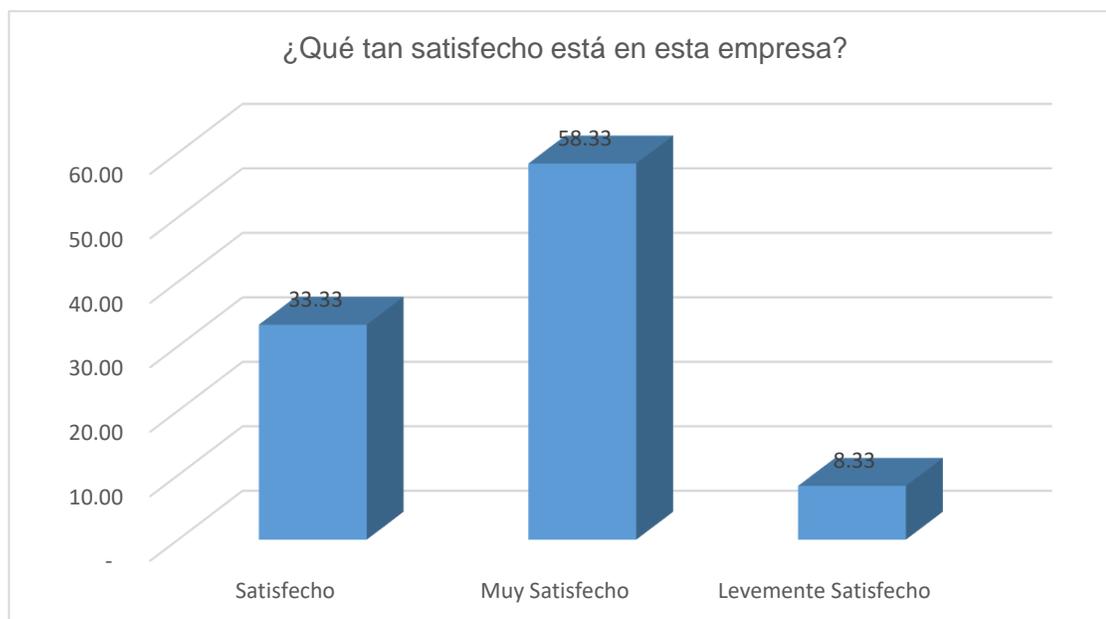
4.2.3.1. Prácticas Estresoras de carácter personal

Como seres humanos para realizar el trabajo con agrado es necesario sentirse bien en el ámbito laboral; y en relación a esto y bajo el cuestionamiento de satisfacción en el ámbito empresarial, se presenta la gráfica número uno.

Medir la satisfacción laboral significa saber cómo está el empleado en relación a su trabajo en el ámbito emocional, profesional y económico; es conocido que los empleados satisfechos obtienen índices de productividad más altos y por

consiguiente hacen mejor su trabajo; así mismo es de conocimiento que una persona satisfecha será más leal y comprometida con la empresa.

Gráfica 1. Satisfacción Laboral



Fuente. Elaboración propia (2021). N=12.

La gráfica número uno, indica que la muestra en un 58.33% se encuentra muy satisfecha en el trabajo, seguido por un 33.33% de personas que se siente satisfecho laboralmente; y concluye con un 8.33% de personas levemente satisfechas en el ámbito laboral. Sin duda, los trabajadores son el recurso más vital para cualquier organización por lo tanto mantener empleados satisfechos mejora el desempeño y provoca una cadena de reacciones positivas, eliminando o minimizando estresores.

El estrés en el ámbito personal produce un desajuste entre lo que el entorno demanda y las capacidades de los individuos, es por ello que la personalidad, del

trabajador tiene un rol importante, ya que algunos rasgos de personalidad pueden minimizar o bien incrementar la sensación de estrés en las personas y por supuesto incluir en la forma de afrontar cada situación; respecto a estos aspectos los colaboradores mencionaron algunos estresores que actualmente pueden estar afectando su desempeño laboral:

- En el ámbito físico / salud: disminución de defensas por ansiedad, así como la falta de ejercicio y la mala alimentación refiriéndose a la variación de los tiempos de comida y el tipo.
- En el ámbito económico: la poca o nula capacidad para ahorrar, descontrol de presupuestos y deudas acumuladas, que se incrementaron por pandemia covid-19, que provocó gastos inesperados, compra de medicamentos.
- En el ámbito familiar: algunos estresores están relacionados al descontento o desigualdad de ideas o toma de decisiones, falta de tiempo para convivir en familia y tensión familiar por trabajar desde casa fuera de horarios.
- En el ámbito de relaciones: con pareja por falta de tiempo para coincidir en tiempos y actividades, así como cambios de humor, poco nivel de tolerancia después del trabajo.
- Y en otros ámbitos: preocupación o estrés al momento de transportarse del trabajo a la casa y viceversa, así como el cumplimiento de responsabilidades académicas.

En relación a los estresores de tipo personal pueden ser afrontados con diferentes estrategias; por ejemplo, el control emocional le permitirá manejar sus emociones y adecuarlas a las situaciones que deba afrontar manteniendo un equilibrio; es así que como permitirá desarrollar empatía emocional y capacidad de automotivación.

Según Charles (2005), los estresores son aquellos sucesos o circunstancias que generan estrés y que varían en duración e intensidad; se debe tomar en cuenta que cada persona es susceptible a diferentes estímulos, y que algunas cosas que afectan a un grupo no afectan de ninguna manera a otro; sin embargo, la mayoría de personas se estresan por peleas con amigos, conflictos en el hogar, presión en el trabajo, entre otros. Es inevitable que existan estresores de carácter personal, pero si estos se orientan correctamente pueden favorecer al bienestar de los colaboradores.

4.2.3.2. Prácticas Estresores de carácter laboral

Con relación a las prácticas laborales la muestra menciona que algunos aspectos que se dan en el ámbito laboral y que producen desgaste de tipo emocional en el grupo de colaboradores se mencionan aspectos como chismes, presión laboral, falta de reconocimiento laboral, falta de integración de equipos, así como falta de comprensión por jefes inmediatos para aspectos de tipo personal que afectan el desempeño laboral. En el subgrupo de asistentes mencionan aspectos como carga laboral, atención a temas laborales en días de descanso y desgaste de tipo emocional por falta de crecimiento interno.

En el subgrupo de supervisores, facilitadores y coordinadores menciona aspectos como errores en la línea de producción; errores que no necesariamente son de la persona que posee los síntomas de estrés, sino del grupo que tiene a su cargo; por lo tanto genera estrés la responsabilidad que existe al tener un grupo a cargo, así como los planes de producción que estos grupos deben cumplir; otros factores a tomar en cuenta son la falta de comunicación entre áreas y el letargo para realizar acciones concretas.

Algunos estresores de tipo laboral están generados por jornadas extensas, presión laboral, falta de organización en ciclos de producción, falta de compromiso

por la línea de producción. Otros aspectos de tipo administrativo están relacionados con la inflexibilidad de horario, procedimientos internos rigurosos y engorrosos. Aspectos relacionales que generan estrés mencionados están ligados a la poca o nula comunicación con el jefe inmediato, información que precisa de poco acceso y la alta demanda para entregar reportes con tiempos limitados.

Algunos aspectos físicos se encuentran relacionados a la falta de cambio de actividad y de allí la importancia de la continuidad de las actividades de pausas activas. Los trastornos osteomusculares, que son un conjunto de lesiones inflamatorias o degenerativas de los músculos, tendones, articulaciones, ligamentos y nervios y que generalmente se localizan en la zona del cuello, espalda, hombros, codos, muñecas y manos. Los diagnósticos médicos más comunes son tendinitis, tenosinovitis, síndrome del túnel carpiano, cervicalgias, lumbalgias, etc. El síntoma predominante es el dolor asociado a inflamación, pérdida de fuerza y disminución o incapacidad funcional de la zona anatómica afectada.

Algunos aspectos que resaltan como detonantes de enfermedad laborales relacionadas al estrés y características del puesto son manipulación de cargas; al realizarla de forma incorrecta, así como los movimientos repetitivos tanto en el área operativa en el manejo de maquinaria por ejemplo y en el área administrativa al realizar tareas frente a un computador por tiempo prolongado y acá desencadena otro punto importante; y este es la postura en las actividades repetitivas.

Dentro de la visión general y crítica de la muestra surgen elementos significativos como la falta de coordinación interna; pues desconocen la misión común en los diferentes equipos de trabajo, así como la falta de conocimiento de

objetivos estratégicos. Es decir, una mala organización del trabajo, las funciones y atribuciones del personal puede ser generada por ejemplo por cómo se definen los puestos, cuál es la estructura, cómo se desarrollan los sistemas internos, cómo se gestionan las personas, quién gestiona las necesidades de las personas, cómo se distribuyen las atribuciones, y demás acciones que pueden provocar estrés laboral.

El estrés laboral según (Prevecon, 2018) “es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente”, aunque es notable que la exigencia personal también impacta, de tal manera que los factores estresores también pueden ser ajenos al trabajo.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, el estrés puede producirse en situaciones laborales muy distintas, pero también indica que comúnmente se incrementa cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y compañeros de trabajo o bien cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o no tiene control sobre este; así como la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales debido a ese mismo control o descontrol.

Algunos aspectos razonables que influyen en el estrés laboral están relacionados a la desorganización en la empresa, una mala estructura o bien la ausencia de una estructura organizacional específica y clara, así como la mala gestión de las responsabilidades asignadas. Esto propicia sobrecargas y desequilibrios laborales que impactan en el rendimiento profesional de un empleado y, por tanto, en los resultados globales de la empresa. El estrés laboral

se ha incrementado en los últimos años, tres de cada diez personas sufren estrés laboral casi siempre, según los datos recabados.

En el artículo (Moreno Camargo, 2021) desde que inició la pandemia covid-19, al menos tres de cada cuatro personas residentes en Guatemala han sufrido trastornos de ansiedad o estrés, según el Programa de Salud Mental del Ministerio de Salud. Pero ¿a qué se debe el incremento de estrés?, algunos de los factores que aumentan los niveles de estrés pueden ser el miedo a contagiarse o bien contagiar a los demás, también el cambio de hábitos físicos y mentales que vetaron las circunstancias a través de reducción de movilidad.

Otro factor relevante se deriva de la crisis económica por reducción de salarios, suspensión de trabajo sin goce de sueldo hasta el desempleo o falta de pago en tiempo de los empleos. Es importante mencionar que la falta de contacto social dentro del trabajo con actividades lúdicas, capacitaciones, reuniones entre otras han influenciado en la estabilidad mental y por consiguiente el deterioro de la salud mental.

5. CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Con base a la investigación realizada los antecedentes de elementos de autocuidado y promoción de la salud de las personas están relacionados a los diferentes esquemas internos orientados a favorecer el desarrollo integral de los colaboradores, y estos elementos bien orientados dentro de la organización se desarrollan a través de la realización de actividades donde el colaborador reconoce e incrementa sus capacidades personales en función de desarrollar y mantener un estado de bienestar individual y por consiguiente esto incide en su familia, sociedad y comunidad impactando directamente su ámbito laboral.
- Para describir los elementos de la salud mental a través del proceso de investigación se observa que como seres humanos tenemos la capacidad de interactuar con personas en un medio ambiente determinado, en este caso el ambiente laboral y a través de esta interacción se desarrolla de manera personal la capacidad de promover el bienestar, desarrollo, crecimiento y demás a través del establecimiento de metas individuales y/o colectivas en concordancia con el bien común.
- En función a la evidencia obtenida la empresa cuenta en la actualidad con la características mediante la cual promueven sus valores, brindan condiciones y escenarios favorables en pro del bienestar integral de sus colaboradores, sin embargo es necesario

reforzar dichas acciones para alcanzar a los colaboradores que se están integrando y continuar con planes de trabajo actualizados para fortificar estas acciones positivas generando continuidad, fortalecimiento a través de costumbres que promuevan la salud mental. .

- Producto de la investigación realizada se ha concebido que como individuos se tiene la capacidad de identificar aquellas fuentes internas y externas que mejoran la salud mental, pero que también se tiene la capacidad de identificar aquellos hábitos y acciones internas y externas que deterioran la salud mental, y que estas pueden ser clasificadas por el individuo por acciones provocadas por el mismo, por el medio ambiente, su familia, el trabajo y las interacciones personales que puede desarrollar dentro de la sociedad.

De tal forma que esto permite que como personas se tenga la capacidad de ejercer control sobre la salud y las enfermedades, así como se tiene la capacidad de generar condiciones de bienestar integral por medio del cambio o modificación de hábitos y conductas que en la actualidad están deteriorando la salud. Es por ello que teniendo la capacidad individual de identificar estas condiciones, se adquiere también la capacidad o visión en el ámbito laboral para identificar aquellas condiciones físicas o psicológicas que mejoran la salud mental, así como aquellas que no lo hacen.

- A nivel operativo por la repetición de las actividades de producción el personal identifica algunas acciones positivas que la empresa de establecer como parte de los hábitos para cuidar la salud relacionados a espacios lúdicos y de esparcimiento, reforzar temas de ergonomía, pausas activas y aumentar acciones que promuevan y desarrollen la

salud ocupacional como parte de las mejoras de calidad de trabajo operativo. A nivel administrativo y por las funciones que se desarrollan proponen otro tipo de actividades vinculadas al desarrollo individual, crecimiento, en pro de mejorar sus capacidades, así como acciones propias de la organización relacionadas a las relaciones interpersonales y carga laboral equitativa.

- Los factores estresores fueron identificados y estos se centran en dos grandes grupos tanto para el área operativa como para el área administrativa; el primero las relaciones de carácter jerárquico y las dificultades que esto genera en el clima laboral, el segundo específicamente a los aspectos ambientales enfocado a las carencias y necesidades que tienen que ver con la infraestructura y los equipos físicos con los que se cuenta.
- Ambas áreas valoran las actividades y gestiones organizacionales enfocadas y establecidas como parte de sistemas de protección y cuidado que han sido promovidos desde los distintos lugares de trabajo, así como la participación en los distintos programas y actividades de salud mental y autocuidado que se desarrollan. De igual forma ambas áreas coinciden en que la organización debe priorizar en los factores de salud que puedan considerarse de alto riesgo relacionadas a condiciones físicas y de equipo de trabajo, específicamente señalando aquellas debilidades y dificultades con la intención de que sean mejoradas.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda la definición de un proyecto de servicios de bienestar para colaboradores, para fomentar actividades de salud permanentes y consecutivos, implementando procesos de capacitación y formación individual, grupal, por unidades, por áreas, por tipo de trabajo; realizando la segmentación que sea necesaria para alcanzar el objetivo siendo este desarrollar actividades específicas que aporten al desarrollo de las funciones de los puestos de trabajo con prácticas protectoras de salud mental y fomentado actividades de autocuidado.
- Este proyecto pretende suprimir aquellos factores estresores que afectan el desempeño laboral, tomando en cuenta que prevenir es mejor que corregir sobre la marcha; sin embargo, no hacer las correcciones tiene peores consecuencias en el personal y por consiguiente en la organización; es por ello que dentro del proyecto se debe incluir la evaluación de las tareas y/o descriptores de puestos.
- Se recomienda la implementación de procesos de capacitación específicas para la gestión administrativa y operativa con relación a ergonomía y actividades específicas en pro de mejorar la salud mental de los colaboradores. Es importante de la mano generar comités para el desarrollo de los sistemas internos de bienestar, contando con la presencia de representantes de las distintas áreas, como por ejemplo representantes del área operativa hasta los administrativos con la intención de proponer dentro del proyecto un plan de comunicación enfocado en salud mental y autocuidado.

Para esto es necesario generar un proyecto que inicie con ética y valores, con el compromiso y participación de los líderes de la organización, así como de los trabajadores, tomando en cuenta y proponiendo un ambiente físico de trabajo mejorado, brindando recursos personales de salud examinando y priorizando las necesidades primarias, así como tomar en cuenta el ambiente psicosocial de trabajo enfocado en la mejora continua y evaluación cíclica.

- Dentro de las recomendaciones básicas es el cumplimiento con la ética y legalidad organizacional; es necesario el establecimiento de principios éticos y básicos para garantizar la seguridad y salud de los empleados, así como adherirse a los códigos y reglamentos legales de cumplimiento y velar por el cumplimiento de códigos y leyes de salud laboral evitando riesgos innecesarios.
- Y por último es importante la promoción de un proyecto de prevención del estrés laboral, enfocándose en la reducción del estrés primario, secundario y terciario; así como la solución de los problemas de estrés laboral y la detección precoz previniendo los problemas asociados.

6. CAPÍTULO 6. FORMULACIÓN DEL PROYECTO – PROPUESTA

Propuesta: Construcción de un proyecto para optimizar prácticas organizacionales que influyen en la salud mental y las estrategias de autocuidado de los colaboradores

Claramente el objetivo de realizar un proceso de investigación culmina al momento de presentar una propuesta que permita construir y plantear actividades que influyan en la mejora de prácticas organizacionales y la relación que tienen con el cuidado de la salud mental de los colaboradores. En la actualidad los altos índices de inestabilidad económica, problemas familiares y laborales, han hecho que las personas, en especial los trabajadores sean afectados laboralmente, ya que constantemente deben enfrentar situaciones que causan tensión, es por ello que regular el estrés laboral mejorará la calidad de vida los trabajadores e individuos en general.

El regular el bienestar mental y emocional tiene influencia en los pensamientos, emociones, deseos y por supuesto en el estado de ánimo; que está ligado al actuar diario, es decir que al tomar la decisión en pro de la salud mental permite prevenir ansiedad, desánimo y enfermedades incluso físicas que afecten al ser humano y por consiguiente influyen en el desarrollo de actividades laborales. Para alcanzar el fin de este proyecto con el resultado de generar un plan de trabajo de actividades que influyan en la mejora de prácticas organizacionales en pro de la salud mental de los colaboradores se tomará en cuenta:

- El propiciar ambientes laborales en donde se concientice y eduque sobre las prácticas de autocuidado para mejorar la salud mental
- El desarrollar herramientas prácticas y metodológicas en pro de salud mental de los colaboradores

- El propiciar acciones de formación a los colaboradores y jefes inmediatos para realizar actividades que promuevan la salud mental de los colaboradores en el trabajo.

6.1. Análisis de los participantes

El proyecto se ejecutará en una empresa de producción de insumos diseñados para el descanso en el hogar, ubicada en la ciudad capital de Guatemala, tomando en cuenta la población operativa y administrativa. Los actores relevantes serán los colaboradores operativos quienes representa el 80% de la población general de organización por las características específicas de producción, ensamble y elaboración del producto final; de tal manera que se realiza el siguiente análisis de los involucrados:

Grupos	Intereses	Problemas percibidos
Facilitadores, Supervisores, Coordinadores (Puestos con personal a cargo)	Contar con un plan anual de actividades en pro de la mejora de salud mental en el trabajo	Limitación de planificación organizacional en temas de cuidado de salud mental en el ámbito laboral
	Contar con tiempos específicos para desarrollar actividades de capacitación y educación para autocuidado de la salud mental	Limitación de tiempos específicos para actividades educativas en pro del cuidado de salud mental dentro del programa laboral
	Generar políticas internas para implementar teletrabajo y/u horarios flexibles	Implementación de política interna de teletrabajo y horario flexible
	Generar un programa interno de reconocimiento interno	Falta de reconocimiento interno para el personal
	Implementar un sistema para el cumplimiento de programa de pausas activas	Programa diario de pausas activas

<p>Colaboradores (Puestos sin personal a cargo)</p>	<p>Realizar actividades saludables para mejorar su calidad de vida.</p> <p>Integrarse en actividades positivas para mejorar la salud mental</p> <p>Realizar de actividades lúdicas como válvula de escape de estrés o cansancio laboral</p> <p>Permitir la participación en actividades de reconocimiento dentro de la organización</p> <p>Permitir la participación en capacitaciones abiertas para todo el personal</p> <p>Realizar actividades que involucren a la familia dentro del ámbito laboral</p> <p>Educación financiera a través de entidades externas</p>	<p>Tiempos de participación en actividades de educación o bien autocuidado por carga laboral</p> <p>Desinterés por autocuidado mental y físico</p> <p>Pocos o nulos hábitos personales para autocuidado mental y físico</p> <p>Falta de seguimiento a pausas activas</p> <p>Poco o nulo reconocimiento laboral (premiación, motivación individual o grupal) en función al alcance de objetivos laborales</p> <p>Poca o nula participación en capacitación de puesto de trabajo o actualización</p> <p>Eliminación de actividades lúdicas laborales por tema de pandemia</p> <p>Endeudamiento externo, a su vez produce estrés y falta de concentración laboral</p>
<p>Beneficiarios indirectos Personal tercerizado</p>	<p>Poca participación social-comunitario</p>	<p>Realizar programas altruistas (de desarrollo comunitario) permitir la participación y brindar espacios en la organización</p>

Convivientes del colaborador	Familia directa o indirecta del colaborador.	Educando al colaborador, este traslada a su hogar las buenas prácticas aprendidas
------------------------------	--	---

Recursos y Mandatos

- Política interna de Salud y Seguridad Ocupacional
- Código de Trabajo de Guatemala
- Reglamento Interior de Trabajo
- Código de ética interno
- Sistema de Gestión de Calidad interna
- Normativa IGSS. Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional
- Acuerdo Interno SGV 05-2020 Plan de Salud y Seguridad Ocupacional
- Constitución Política de la República de Guatemala, artículos 93, 94 y 95
- Acuerdo Gubernativo 229-2014, artículos 1, 2 y 3
- Congreso de la República de Guatemala. Decreto 90-97 incisos 44 y 46
- Descriptor de puesto
- Derechos Humanos Universales

Fuente: Elaboración propia. Variables de investigación realizada

Respecto al análisis de participantes los resultados obtenidos en el grupo de colaboradores que tienen personal a cargo; se enfoca en que existe una limitación en la planificación de temas de comunicación a los distintos niveles jerárquicos, así como una limitada gestión y promoción de actividades educativas en pro del cuidado de la salud mental. En función a estas deficiencias, es necesario para el cumplimiento implementar políticas, protocolos o procedimientos que permitan al colaborador laborar físicamente en ambientes saludables dentro de la organización o bien desde su hogar en condiciones ergonómicas adecuadas.

En el grupo de colaboradores en general, los problemas percibidos se enfocan en la falta de interés de autoeducarse y realizar actividades que beneficien la salud física y mental de los colaboradores. Es importante así, generar espacios que

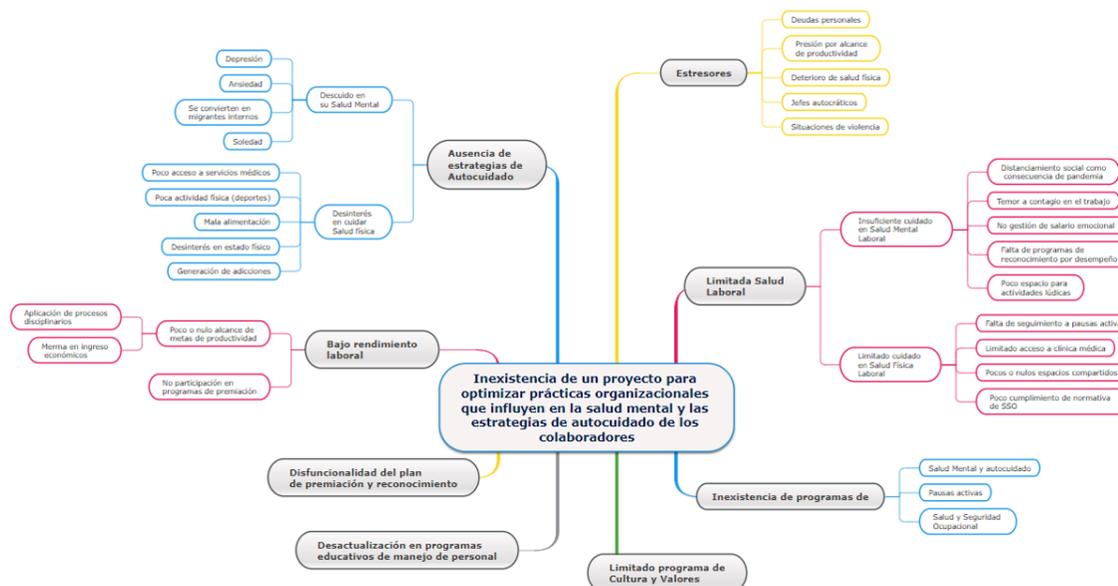
permitan educación, esparcimiento y participación en actividades positivas para mejorar su salud. En este grupo también se manifestó la necesidad de la creación de un programa de reconocimiento a los colaboradores; esto aporta al mejoramiento de la salud mental, generando en el ámbito laboral motivación, alineación a los objetivos y alcance de metas.

Y en el último grupo, los beneficiarios indirectos, incluyendo en este grupo al personal tercerizado que labora en la organización, así como las familias de los colaboradores, se enfoca en como primer punto incluir al personal tercerizado en todas aquellas actividades que promuevan la salud de los colaboradores tanto física como mental. Y una segunda manifestación es que cada colaborador pueda comunicar y replicar aquellas actividades positivas para el cuidado de la salud mental y física.

6.2. Análisis de problemas

Con relación a los hallazgos encontrados con la muestra es que definitivamente el tema de pandemia llegó a cambiar la normalidad, afectando el contacto intrapersonal, que es vital para el desarrollo humano; el hecho de tener la oportunidad de comunicarse, realizar actividades lúdicas, participar en actividades de integración y socialización aportan considerablemente a la salud mental de las personas; otro factor importante está relacionado al trabajo físico y mental que se realiza y los pocos espacios de fuga para liberar estrés.

Los aspectos mencionados con anterioridad están ligados al problema principal que es la faltante de desarrollar una gestión organizacional en pro del cuidado de la salud mental de colaborador incluyendo la autoeducación, mismos que se visualizan a continuación:



Fuente: Elaboración propia. Variables de investigación realizada

6.3. Análisis contextual y diagnóstico

Los sujetos potenciales de este proyecto son aquellos adultos que tienen una relación de dependencia laboral con la organización que se dedica a la fabricación de productos para el descanso, empresa ubicada físicamente en la zona tres del departamento de Guatemala, municipio de Mixco. En el 85% total de la población son caballeros, comprendidos en edad promedio de 35 años, con una estructura familiar conformada en promedio por 3 hijos. En el 70% total de la población pertenecen al área operativa enfocando sus actividades a ensamble, producción y traslado de producto terminado.

Los participantes se clasifican en dos tipos; uno facilitadores, supervisores, coordinadores o bien puesto que tienen personal a cargo; ya que para dirigir y administrar personal necesitan tener habilidades, capacidades y aptitudes distintas o bien desarrolladas para manejo de personal, trabajo en equipo, empatía, entre otros. El segundo grupo está conformado por colaboradores es

decir aquellos empleados que no tienen personal a cargo y que dentro de la estructura forman parte de una unidad de apoyo, tanto administrativo como operativo. Existe un grupo que no fue tomado en cuenta dentro del proceso de investigación, sin embargo, serán incluidos dentro de las actividades, ya que representan seres humanos con necesidades y por sus funciones desarrollan sus actividades dentro de las instalaciones de la organización.

En relación con los niveles de prioridad, se sugiere atender principalmente a los colaboradores, que es el grupo con mayor cantidad de personal dentro de la organización, así como según los resultados de investigación están teniendo un mayor impacto negativo y se está viendo más afectado por la ausencia de un proyecto que estratégicamente permita la optimización de las buenas prácticas organizacionales que influyen en la salud mental y el autocuidado de los colaboradores.

Es necesario aclarar que buenas prácticas organizacionales en el contexto de este proyecto se aborda como *“...mecanismos que utiliza una organización para hacer llegar sus valores, normas y metas a sus empleados; son instrumentales y forman las percepciones acerca del énfasis que pone la organización en sus principios, y afectan las percepciones porque cumplen la función de señalar, comunicar y reforzar aquellos aspectos que la organización espera de los trabajadores.”* (Tejada Tayabas & Arias Galicia, 2005).

Se considera que el estrés laboral, definitivamente afecta negativamente a la salud física y mental de los trabajadores, y por consiguiente impacta en la eficacia de las entidades para las que trabajan aquellos que se ven afectados. El estrés laboral para este proyecto lo definiremos como *“...el conjunto de fenómenos que ocurren en el organismo del trabajador como respuesta del organismo a un estímulo específico”* (D'Anello Koch, 2007)

De tal manera que se contempla el involucramiento de los puestos que tienen personal a cargo, pues serán los participantes que aportan aptitudes, capacidades y actitudes con la intención de velar por el cumplimiento y aplicación de buenas prácticas organizacionales a sus unidades de apoyo, velando por mejorar la salud mental del personal que tienen a cargo. Será de vital importancia el conocimiento del proyecto y sus objetivos, así como la finalidad para que su intervención sea oportuna y bien dirigida.

A nivel organizacional, desde la junta directiva existe la solicitud de abordar el tema de cultura como prioridad; realizando el lanzamiento de los embajadores culturales de cada unidad laboral y esto con la intención de mejorar las condiciones físicas, emocionales y psicológicas de sus colaboradores con el propósito de crear un ambiente laboral cerebro compatible, fomentando el autocuidado, así como la realización de actividades en pro de la salud individual y que por consiguiente impactará a toda la organización.

6.4. Análisis de Objetivos

6.4.1. Objetivo General

- Generar un plan de trabajo de actividades que influyan en la mejora de prácticas organizacionales en pro de la salud mental de los colaboradores

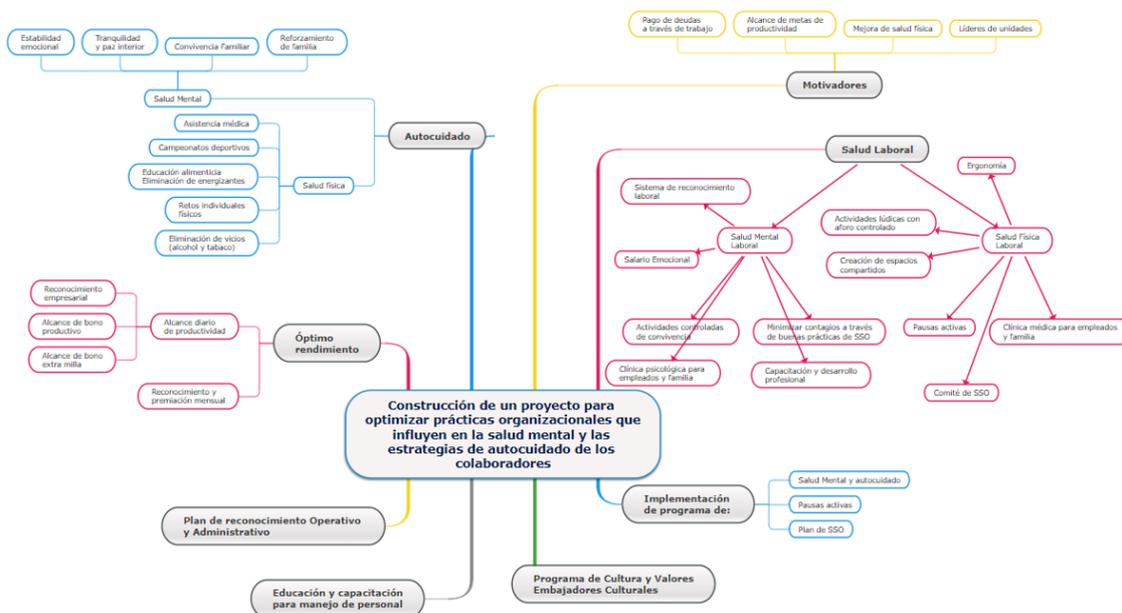
6.4.2. Objetivos Específicos

- Propiciar ambientes laborales en donde se concientice y eduque sobre las prácticas de autocuidado para mejorar la salud mental
- Desarrollar herramientas prácticas y metodológicas en pro de salud mental de los colaboradores

- Propiciar acciones de formación a los colaboradores y jefes inmediatos para realizar actividades que promuevan la salud mental de los colaboradores en el trabajo.

El objetivo general de este proceso se enfoca en analizar aquellos elementos de las prácticas que se realizan en la organización y que influyen directamente en la salud mental de los colaboradores y que a raíz de este análisis se pueda generar un plan de trabajo para cuidar a los colaboradores a través de acciones organizacionales de aquellos aspectos y elementos estresores que provocan alteraciones en la salud mental, así como identificar y potencializar aquellos elementos que promueven la salud mental, de tal manera que se fomente internamente el autocuidado.

En este inciso se reubican los problemas descritos, y se convierten en acciones concretas que se pueden implementar a través de una estrategia que brinde respuesta a las problemáticas descritas, y así desarrollar un sistema interno organizacional que enfrente con acciones concretas; las cuales se describen a continuación:



Fuente: Elaboración propia. Variables de investigación realizada

6.5. Análisis de Opciones

De conformidad con lo detallado en el árbol de objetivos, se describen alternativas que al aplicarse pueden contribuir a desarrollar actividades en pro del mejoramiento de la salud mental y el autocuidado de los colaboradores de la organización. En función a lo planteado en el análisis de problemas y plasmado en el árbol de objetivos las acciones directas inmediatas son los puntos de partida para poder desarrollar actividades que se encaminen al desarrollo del proyecto que estratégicamente permita la optimización de las prácticas organizacionales que influyen en la salud mental de los colaboradores. Las alternativas están enfocadas en acciones concretas:

6.5.1. Para implementar actividades educativas y participativas enfocadas en el aprendizaje para mantener y mejorar la salud, así como fomentar la importancia del autocuidado. El autocuidado enfocado en: (componente)

- 6.5.1.1. Salud física; partiendo de la importancia de realizar actividades destinadas a cuidar el cuerpo, desarrollando actividades educativas relacionadas a alimentación, hidratación, actividad física, actividades lúdicas desarrollando actividades como pintura, escritura, lectura, prácticas deportivas, música, entre otras.
- 6.5.1.2. Salud mental; con planes de asistencia y educación psicológica individual y grupal, tratando temas de estabilidad e inteligencia emocional, desarrollo de actividades de crecimiento personal, fomentando la comunicación y convivencia familiar como base de la sociedad.
- 6.5.2. Es necesario desarrollar dentro de la jornada laboral programas destinados a promover la salud mental, salud física y autocuidado. Actividades que compongan las acciones empresariales enfocadas a:
 - 6.5.2.1. Pausas activas como una práctica necesaria para oxigenar y cambiar de actividad y ergonomía
 - 6.5.2.2. Creación de espacios compartidos
 - 6.5.2.3. Elegir por áreas embajadores culturales, quienes velarán por el cumplimiento de las actividades relacionadas al desarrollo de valores institucionales, así como el cumplimiento del código de ética, plan de seguridad y salud ocupacional, reglamento interior de trabajo.
 - 6.5.2.4. Ferias de salud y acceso para clínica médica, psicológica y asistencia a nutricionista
 - 6.5.2.5. Desarrollar un sistema interno que promueva el salario emocional
- 6.5.3. Para ejecutar un plan de reconocimiento interno tanto para el personal operativo, así como el personal administrativo, con la intención de reconocer aquellas características sobresalientes de los colaboradores. Dentro de este plan de reconocimiento se propone implementar un sistema de pago extra-milla, en función al alcance de

una extra meta de producción individual (diario y semanal); es decir que la persona sobrepasó el 100% de su meta ordinaria de producción.

Las opciones mencionadas, se proponen con la intención de promover dentro de la organización el desarrollo personal y empresarial cuidando la salud mental de los colaboradores y promoviendo la importancia del autocuidado; es por ello que se establece la viabilidad de las opciones, considerando los materiales a utilizar, así como los recursos materiales, humanos, tiempo estimado para el logro de los objetivos; si dejar de tomar en cuenta los riesgos y probabilidades de ejecución y alcance de los beneficiarios finales:

Alternativas	Opción 1	Opción 2	Opción 3
Descripción	Realizar actividades educativas enfocadas en mantener y mejorar la salud y fomentar el autocuidado	Realizar actividades destinadas a promover la salud mental, física y autocuidado en la organización	Implementar un plan de reconocimiento interno
Recursos Materiales	Trifoliales informativos Volantes Tarjetas Asignación de presupuesto Material didáctico Promocionales	Televisiones Informativas Cartelera Material didáctico Celular empresarial Artes informativos Promocionales	Base de datos Celular empresarial Televisiones Informativas Boletas de pago Asignación de presupuesto Política de compensación Promocionales
Recursos Humanos	Médico, enfermera, psicólogo, nutricionista y especialista en cuidado personal	Especialista en Seguridad y Salud Ocupacional, Médico, enfermera, psicólogo,	Especialista en compensaciones y beneficios Personal de planillas

	Personal operativo Personal administrativo Capacitador externo Especialista en Seguridad y Salud Ocupacional	Personal administrativo Personal operativo Proveedor de insumos de Seguridad y Salud Ocupacional Capacitador externo	
Tiempo estimado de logro	1 año de implementación	1 año de implementación	2 años de implementación por etapas: Etapa 1: operativa Etapa 2: administrativa
Riesgos	Resistencia a participación del personal Falta de seguimiento en plan anual Falta de espacios de desarrollo por pandemia covid-19	Distanciamiento físico Limitación de tiempo para participación Resistencia a participación Riesgo de contaminación por pandemia covid-19	Falta de asignación de presupuesto Falta de comprensión de política de compensación
Opción a seleccionar de acuerdo a conveniencia para el logro de objetivos	Alta (opción seleccionada) Existe disposición de gerencia para desarrollar las actividades	Media Alta Existe disposición de gerencia para desarrollar las actividades	Media Baja Existe disposición de gerencia para desarrollar las actividades
Vinculación con beneficiarios	Colaboradores Familia primaria Personal tercerizado	Colaboradores administrativos y operativos Mandos medios Gerentes Junta Directiva	Colaboradores Familia primaria

Fuente: Elaboración propia para fines de este proceso de investigación

De tal manera que la mejor opción en función al tiempo, actividades e inversión económica es la opción número uno; es así como se realizarán actividades relacionadas a este inciso, y se acomodarán actividades de la opción dos, siempre que sean viables en función a tiempo.

6.6. Marco Conceptual

Al mencionar la palabra estrés, nos referimos a una palabra comúnmente utilizada en la actualidad. El estrés no es solamente algo mental, se debe prestar atención a las alertas que el cuerpo y la mente nos brinda, siempre brinda señales, el cuerpo padece de trastornos físicos que no están directamente ligados a una enfermedad o condición física. Ortega Villalobos (1999), indica que hace más de medio siglo, Hans Selye (1956) definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud, como: “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” y “el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que se inducen dentro de un sistema fisiológico”.

Es decir que el estrés es la reacción del organismo, cuando éste se siente amenazado por las diferentes circunstancias externas que alteran físicamente las glándulas y que se manifiesta de distintas formas, como por ejemplo sentirse agotado o lo contrario sentirse agitado; el cuerpo humano es tan increíble de ante un estímulo pueden existir distintas reacciones fisiológicas y por lo tanto la aparición de distintas patologías, según (Rodríguez-Fernández, García-Acero, & Franco, 2013) pudiendo clasificarlas en:

- Enfermedades por estrés agudo, siendo el que desaparece rápidamente con una duración de corto plazo, ya que la exposición es breve aunque puede ser intensa. Algunas de las enfermedades que se presentan son úlceras, estados de shock, entre otras.
- Enfermedades por estrés crónico, este dura un periodo prolongado de tiempo, puede ser por meses o años, y produce enfermedades de carácter permanente con mayor impacto e importancia y por consiguiente con mayor gravedad en afección física. Inicialmente puede verse reflejada en alteraciones fisiológicas, y también en alteraciones de carácter psicológico hasta provocar en el peor de los casos falla en los órganos vitales. Algunas

alteraciones más comunes pueden ser migrañas, depresiones, disfunción laboral, hipertensión, psicosis, conductas antisociales por mencionar algunas.

Es por ello que existe mucha conexión entre el trabajo y el estrés, ya que el tiempo que se dedica a actividades laborales es cada vez mayor y pasa a ser uno de los principales motivos por los cuales una persona puede tener cuadros de estrés. Como se mencionó anteriormente, el estrés laboral lo definiremos como *“...el conjunto de fenómenos que ocurren en el organismo del trabajador como respuesta del organismo a un estímulo específico”* (D'Anello Koch, 2007).

De tal manera que el estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognoscitivas, fisiológicas y del comportamiento. Existen así factores psicosociales; el concepto teórico de factores psicosociales fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984 como *“aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.”*

Es importante tener conocimiento de las causas que provocan estrés laboral, por mencionar los más comunes estos pueden ser:

- Excesiva responsabilidad y carga de tareas en el trabajo
- Relaciones laborales problemáticas, así como condiciones laborales insatisfactorias

Afortunadamente también existen acciones, o medidas que funcionan para poder prevenir o incluso disminuir el estrés en el trabajo, por mencionar algunas estas pueden ser el tener una dieta alimenticia equilibrada, realizar ejercicio o

actividad física de manera regular, tratar de desconectarse completamente del trabajo una vez la jornada laboral ha concluido, regular los ciclos de sueño, es decir tratar de acostarse siempre a la misma hora y buscar no dormir menos de seis horas diarias y por último tratar de hacer el tiempo y contar con un presupuesto para tomar unas vacaciones, estas reinician la rutina, cambian el ambiente y alimentan el alma.

Algunos de los principales factores psicosociales según («Estrés y trabajo – 3o Parte – Estructplan», 2003) que con notable frecuencia condicionan la presencia de estrés laboral pueden ser:

- Trabajo de alto grado de dificultad y con gran demanda de atención
- Actividades de gran responsabilidad o decisiones complejas
- Creatividad e iniciativa restringidas
- Cambios tecnológicos inoportunos
- Ausencia de plan de vida laboral
- Amenaza de demandas laborales o liderazgo inadecuado

Otros factores externos al lugar de trabajo, pero que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador se derivan de sus circunstancias familiares o de su vida privada, de sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud, migración interdepartamental, la seguridad en el empleo, deudas económicas, entre otras.

El estrés puede manifestarse en los individuos de diferentes formas, en algunos es más notable y esto por el tipo de personalidad, debido a que el estrés se manifiesta de distinta manera en cada individuo a continuación se presentan algunos síntomas que se pueden identificar:

<p style="text-align: center;">Emocionales</p> <p>Incremento de ansiedad, miedo, irritabilidad, mal humor, frustración, agotamiento, impotencia, inseguridad, desmotivación, intolerancia.</p>	<p style="text-align: center;">Cognitivos</p> <p>Dificultad de concentración, confusión, olvidos, pensamiento menos efectivo, reducción de la capacidad de solución de problemas, reducción de la capacidad de aprendizaje.</p>
<p style="text-align: center;">Conductuales</p> <p>Disminución de la productividad, cometer errores, dificultades en el habla, risa nerviosa, trato brusco en las relaciones sociales, llanto, apretar las mandíbulas, aumento del consumo de tabaco, consumo de alcohol y otras sustancias.</p>	<p style="text-align: center;">Fisiológicos</p> <p>Músculos contraídos, dolor de cabeza, espalda o cuello, malestar estomacal, fatiga, infecciones, palpitaciones, respiración agitada, aumento de la presión sanguínea, agotamiento, mayor riesgo de obesidad y de problemas cardiovasculares, deterioro en la memoria, problemas de sueño.</p>

Fuente: “Estrés Laboral”, s/f. Tabla de elaboración propia.

En función a esto, es sumamente importante estar preparados y bien informados en los temas de prevención de riesgos laborales; que según (Córdoba, 2016) en la “Guía sobre factores psicosociales en el entorno laboral” la prevención de riesgos laborales son aquellas medidas que intentan que los trabajadores estén preparados para evitar peligros, problemas y accidentes en el trabajo. Los factores psicosociales son aquellos medios materiales y las condiciones que rodean el ámbito laboral; y estos están relacionados con la forma en cómo se organiza el trabajo, cómo se organizan las tareas y cómo se hacen.

Es por ello que los factores psicosociales pueden afectar significativamente el desarrollo, calidad y salud en el trabajo. Para este proyecto se toma en cuenta:

- Factores psicosociales del lugar de trabajo. Son aquellas condiciones que hay en el lugar de trabajo (temperatura, ruido, iluminación)
- Factores psicosociales de la persona. Son aquellas características individuales (toma de decisiones, adaptación, conocimientos, experiencias, valores, estado de salud)
- Factores psicosociales del trabajo. Son aquellas características individuales de la organización (tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, variedad y contenido de trabajo, participación, supervisión, intereses, roles, relaciones)

En este sentido los factores de riesgo psicosocial laboral podemos mencionar el estrés laboral y que este afecta en cuatro dimensiones al trabajador:

- Primero afecta el comportamiento; puede provocar facilidad de sufrir un accidente, facilidad para enfadarse, cambios de humor, dificultad para dormir
- Segundo afecta la capacidad cognitiva; puede provocar dificultad para la toma de decisiones, pérdida de memoria,
- Tercero afecta al cuerpo del trabajador, puede provocar problemas del corazón, dificultad para respirar, aumento de colesterol, entre otros,
- Cuarto afecta el estado de ánimo, puede provocar apatía, aburrimiento, sentirse triste o culpable, de mal humor o con baja autoestima, nerviosismo y sentimiento de soledad.

Por consiguiente, las dimensiones antes mencionadas provocan que el colaborador por su estado afecte a la organización con absentismo, menor rendimiento, accidentes recurrentes por falta de atención, descontento de los trabajadores, abandono, problemas para relacionarse con el resto de los colaboradores, incidencia en consumo de bebidas alcohólicas o drogas.

Y en la actualidad algo que acecha a toda la humanidad el covid-19 que según, (COVID-19: Intervenciones Recomendadas en Salud Mental y Apoyo Psicosocial (SMAPS) durante la Pandemia, 2020), es una amenaza de gran proporción tanto para la salud física como para la salud mental y el bienestar de sociedades enteras que se han visto gravemente afectadas por esta crisis, siendo esta una prioridad que debe abordarse con urgencia. La adversidad asociada con las consecuencias socioeconómicas, el miedo al virus y su propagación, así como las preocupaciones asociadas, tienen un impacto indudable en la salud mental de la población.

De tal manera que el trabajo se ve profundamente afectado por la pandemia, además de ser una amenaza a la salud pública, afectando el nivel o estabilidad socioeconómica; así como el área social y el bienestar físico y emocional de millones de personas. Lo importante es que se trabaje en velar por la seguridad de las personas, así como la sostenibilidad de las organizaciones. Es así como las organizaciones deben trabajar en proteger a los trabajadores frente a los peligros físicos, buscando

- garantizar que dentro de la empresa se apliquen y cumplan las normas mínimas de seguridad para prevenir, así como llevar un control de las personas que han sido contagiadas.
- Cuidar que se cumpla con la entrega y uso de equipo de protección personal en todo momento, según las funciones que desempeña; es importante que se tome en cuenta la capacitación que requiere el uso adecuado.

6.7. Matriz de Proyecto

Por lo tanto, las empresas deben tomar acciones a través de medidas preventivas; y las empresas pueden hacer actividades para prevenir o disminuir la aparición de riesgos psicosociales, como por ejemplo mejorar las condiciones

físicas del lugar de trabajo, aumentar la comunicación y participación del personal y esto a través de la evaluación de riesgos, es por ello que se propone la siguiente matriz de actividades que se pueden desarrollar:

1	Componente	Evaluar el entorno laboral y construcción de herramientas para obtener información respecto a la percepción de autocuidado y salud física y mental de los colaboradores		
No	Actividad	Indicadores Verificables	Medios de Verificación	Supuestos
1.1.	Elaboración de Diagnóstico de entorno Laboral	Evaluación del área operativa en 100% de sus unidades	<i>Check list</i> de Diagnóstico de Entorno Laboral	La empresa puede considerar material sensible y confidencial, el acceso no es general
1.2.	Realizar medición del NPS (<i>Net Promoter Score</i>) de la empresa (lealtad)	90% de personal con encuesta aplicada	Encuesta de NPS (<i>Net Promoter Score</i>)	La empresa puede considerar material sensible y confidencial, el acceso no es general
1.3.	Desarrollar formato de encuesta de ajuste y salida	100% de personal que presenta renuncia voluntaria	Encuesta de ajuste y salida	La empresa puede considerar material sensible y confidencial, el acceso no es general
1.4	Evaluación de Clima Laboral	90% de participación en encuesta	Aplicación de evaluación, resultados digitales	La empresa puede considerar material sensible

				y confidencial, el acceso no es general
1.4.1	Comunicar los resultados de la evaluación de CL	100 % gerentes comunicados respecto a resultados	Realización de presentación de resultados de evaluación	Sesgo en encuesta por influencia del jefe inmediato
1.4.2	Acompañamiento en realización de planes de acción para resultados no satisfactorios de Clima Laboral	100% de planes de acción para clima laboral insatisfactorio	Recepción de planes de acción según resultados obtenidos	Falta de entrega de planes de acción por climas laborales insatisfactorios
1.4.3	Supervisión de cumplimiento de plan de acción presentado para ejecución como plan de mejora para clima laboral	90% de ejecución de plan de acción para mejoras en los resultados de evaluación de Clima laboral	Observación de ejecución de actividades de planes de acción elaborados	Disponibilidad de tiempo para ejecución de planes de acción

2	Componente	Implementar actividades educativas y participativas enfocadas en el aprendizaje para mantener y mejorar la salud física, psicológica y mental y fomentar la importancia del autocuidado.		
No	Actividad	Indicadores Verificables	Medios de Verificación	Supuestos
2.1	Realizar un evento de: Feria de Nutrición	Participación del 15% de la población administrativa y operativa	Listado de asistentes, compra de productos, y de consultas realizadas	Inasistencia por desinterés
2.2	Presentar a la población el acceso a: Fuego, Agua, Luz brindando la opción de acceso a agua potable a través de filtros, estufas para evitar humo dentro de cocinas y luz a través de paneles solares	Participación del 15% de la población dentro de los programas alineados a responsabilidad social empresarial	Orden de compra para crédito interno en la compra de estufas artesanales, filtros de agua potable y paneles solares	Que los colaboradores de acuerdo a su estabilidad laboral no cuenten con opción a crédito suficiente para comprar los productos

2.3	Realizar una Feria Óptica	Participación del 15% de la población para responsabilidad social empresarial (RSE), y permitir acceso a la familia	Orden de compra para crédito interno en la compra de lentes (acceso a familia primaria)	No contar con crédito suficiente para comprar los productos
2.4	Realizar una Feria Dental	Participación del 15% de la población para responsabilidad social empresarial (RSE), y permitir acceso a la familia	Orden de compra para crédito interno en la compra de servicios dentales (acceso a familia primaria)	No contar con crédito suficiente para comprar los productos
2.5	Ejecutar el plan educativo Academia Educativa Olympia	5% de colaboradores con certificación de cursos aprobados	Ejecución de contenido programado, asistencia de alumnos	Poca asistencia a las clases programadas
2.6	Programa Abriendo Caminos: Becas universitarias para hijos	Ejecución del 100% de presupuesto según propuestas universitarias	Listado de hijos de colaboradores becados, que cumplan con los requisitos y fotografía de	No mantener el promedio requerido para continuar dentro del programa

			entrega simbólica de beca	
2.7	Programa Abriendo Caminos: Útiles escolares	Mantener el 10% de personas beneficiado a nivel regional	Listado de hijos de colaboradores beneficiados, fotografía de los eventos	Poca participación por no contar con los requisitos mínimos
2.8	Viviendo Valores	Carta de firma de renovación de código de ética	Carta de firma de renovación de código de ética	No participación del personal requerido
2.9	Elemento de Ética mensual	Comunicación de artes para promover el valor del mes	Material didáctico, revisión de acceso a página	No participación del personal requerido
2.10	Programa: Día de donaciones	Promover a los colaboradores involucrarse en una actividad social a través de donar tiempo, dulces, ropa, trabajo.	Actividades realizadas con éxito en apoyo a la comunidad guatemalteca	Falta de participación de los colaboradores

3	Componente	Desarrollar acciones empresariales destinadas a promover la salud mental, salud física y autocuidado.		
No	Actividad	Indicadores Verificables	Medios de Verificación	Supuestos
3.1	Programa: Café & Negocios	Realizar una actividad por mes, con una participación de 20 personas mínimo	Listados de asistencia	Falta de asistentes invitados y convocados
3.2	Elaboración de política de promoción interna como plan de desarrollo personal	Política autorizada y socializada	Documento en disponible en sistema de gestión de calidad	Poco acceso a información para elaborar el documento
3.3	Celebración de días especiales para el personal (día de la madre, del padre)	Programación, ejecución de presupuesto asignado	Fotografías, informe final de participación	Falta de información actualizada
3.4	Realizar un Torneo de Football	Planificación, plan de comunicación y desarrollo de evento	Fotografías, informe final de participación y de premiación	Inasistencia de personal por carga laboral

3.5	Realizar un Torneo de Futillo	Planificación, plan de comunicación y desarrollo de evento	Fotografías, informe final de participación y de premiación	Inasistencia de personal por carga laboral
3.6	Realizar un Torneo de Boliche	Planificación, plan de comunicación y desarrollo de evento	Fotografías, informe final de participación y de premiación	Inasistencia de personal por carga laboral
3.7	Ejecutar el programa de liderazgo "La Transformación está en mi"	Planificación semanal, avance organizacional para cierre de programa	Fotografías semanales como evidencia, y asistencia de personal	Poca constancia de asistencia
3.8	Elaboración de un Control de riesgos operacionales, informe de brechas de análisis de riesgo	90% de ejecución de programa de salud y seguridad ocupacional	Matriz de evaluación con plan de acción en proceso de ejecución	Nula o poca colaboración para realizar la evaluación de riesgos
3.9.1	Elaboración de plan de contingencia	Creación de brigada de primeros auxilios y emergencia	Fotografías y establecimiento de comité, firma de libro de actas	Falta de interés por pertenecer a una brigada

3.9.2	Realización de capacitación de uso de extintores con proveedor externo	Participación del 100% de brigadistas	Fotografías y videos de la actividad, listado de asistencia	Poca participación de brigadistas
3.9.3	Realización de capacitación de primeros auxilios para brigada	Participación del 100% de brigadistas	Fotografías y videos de la actividad, listado de asistencia	Falta de presupuesto para contratación de bombero o experto
3.9.4	Capacitación y socialización de rutas de evacuación	Comunicación a toda la organización por los diferentes medios (escritos, visuales, tecnológicos)	Lista de asistencia en capacitación según grupos de evacuación	Falta de asistencia al 100% del personal
3.9.5	Realizar un simulacro organizacional	Participación del 100% de brigadistas, y ejecución del simulacro a todo nivel	Fotografías y videos de la actividad, retroalimentación de puntos de mejora	Falta de participación total de la organización
3.10	Creación y acceso al personal para utilizar el	Evaluación y elaboración de ficha médica del 60% de la	Expedientes médicos elaborados	Falta de asistencia a clínica médica

	beneficio de clínica médica	población de la organización		
3.11	Creación y acceso al personal para utilizar el beneficio de clínica psicológica	Capacitaciones, espacios para consultas psicológicas, actividades de sanidad emocional	Listados de asistencia	Temor a asistir a clínica psicológica por tema cultural
3.12	Implementar un Programa de salud ocupacional	Control y administración de equipo de protección de personal, registro epidemiológico del área operativa	Documentos firmados de responsabilidad respecto al uso del EPP	Omisión de información epidemiológica
3.13	Desarrollar el Programa de Higiene Industrial	Realizar proceso de espirometría en el área de producción	Resultados de proceso de espirometría	Falta de presupuesto
3.14.1	Ejecutar y darle continuidad al Programa Manejo de Covid-19	Elaboración, socialización y refuerzo de protocolos por Covid-19	Socialización y publicación de protocolos; realizar cápsulas informativas a	Desconocimiento de procesos adecuados. Existirá curva de aprendizaje

			través del plan de comunicación interna	
3.14.2	Continuar con el Programa Manejo de Covid-19	Cumplimiento de requisitos del Ministerio de Salud para covid-19	Cumplimiento según guía de Ministerio de Salud	Actualizaciones de reglamento no comunicado
3.14.3	Continuar el Programa Manejo de Covid-19	Documentar y seguimiento a los casos positivo de covid-19	Control casos positivos de covid-19, seguimiento	Falta de información actualizada
3.15	Construir espacios compartidos, que permitan relajarse dentro de la jornada laboral	Espacio físico listo para acceso al personal	Fotografía que evidencien la realización del espacio	No utilización del área
3.16	Implementar el Programa: Exprésate (espacio para demostrar y compartir sus habilidades musicales, de escritura, pintura, entre otras)	Participación del personal en las diferentes categorías, así como de diferentes áreas jerárquicas	Equipos participantes, premiación de la actividad	Poca participación por temor

3.16	Ejecutar el Programa: Día de la familia para observar el trabajo de papá o mamá	Asistencia de las familias de los colaboradores	Listado de asistencia de familias, desarrollo de actividad, fotografías de evidencia	No asistencia de la familia esperada
3.17	Ejecutar el programa: Pausas activas	Participación diaria de las unidades de trabajo	Cronograma de realización, dejando evidencia del horario y cantidad de personas participantes	Falta de interés para participar en las actividades y falta de seguimiento en la continuidad
3.18	Lanzamiento de proyecto: Embajadores Culturales	Elección por parte de los colaboradores de su representante cultural	Listado de asistencia de participación	Falta de seguimiento y continuidad del proyecto
3.19	Alianzas comerciales o estratégicas	Listado actualizado de alianzas comerciales, comunicadas a los colaboradores	Listado de personas que han utilizado el beneficio	Poco acceso o temor para utilizar las alianzas estratégicas
3.20	Espacio para biblioteca empresarial	Disponibilidad de libros de diferentes temas; negocios, cultura,	Base de datos de libros prestados	Poco interés en la lectura

		crecimiento personal, desarrollo entre otros		
3.21	Evento: Fábrica de Sueños	Recolección de sueños por cumplir de toda la organización, clasificación por meritocracia	Base de datos de soñadores, clasificación y elección de soñadores del año	Poca participación en comunicar sueños que puedan ser factibles cumplir

6.8. Presupuesto

Descripción de los recursos financieros, humanos y materiales para implementar el proyecto, a continuación:

Descripción / Presupuesto Guatemala	Unidad de medida	Costo Unidad	Anual
Recursos Humanos			877,000.00
Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional	1	17,000.00	204,000.00
Médico	1	10,000.00	120,000.00
Psicólogo	1	10,000.00	120,000.00
Enfermera	1	6,000.00	72,000.00
Nutricionista	1	8,000.00	96,000.00
Especialista de Desarrollo Organizacional	1	10,000.00	120,000.00
Capacitador - Brigada (bombero)	1	25,000.00	25,000.00
Especialista de SSO	1	10,000.00	120,000.00
Papelería y Útiles			22,540.00
Computadora portátil	1	5,000.00	5,000.00
Cámara fotográfica	1	4,000.00	4,000.00
Papel Bond tamaño carta / oficio	24	30.00	720.00
Lapiceros / Lápices	200	2.50	500.00
Marcadores de pizarra y permanente	60	9.00	540.00
Resaltadores / marcadores de colores	30	6.00	180.00
Folders / Carpetas	200	0.50	100.00
Papel manila	200	1.00	200.00
Rotafolio	2	750.00	1,500.00
Impresora multifuncional	1	5,100.00	5,100.00

Tinta / tóner para impresora	6	450.00	2,700.00
Material didáctico	1	2,000.00	2,000.00
Proyectos específicos			225,300.00
Programa abriendo caminos	1	76,300.00	76,300.00
Celebraciones especiales	1	15,000.00	15,000.00
Torneo de football	1	6,000.00	6,000.00
Torneo de futillo	1	2,000.00	2,000.00
Torneo de boliche	1	3,500.00	3,500.00
Programa día de la familia	1	2,500.00	2,500.00
Evento: Fábrica de Sueños	1	120,000.00	120,000.00
Material de Apoyo			42,500.00
Libros: Guatemala Próspera	300	25.00	7,500.00
Alimentación	1	25,000.00	25,000.00
Material de apoyo gráfico	1	10,000.00	10,000.00
Subtotal			1,167,340.00
5%			58,367.00
Total Quetzales			1,225,707.00
Total Dólares			159,182.73

6.10. Evaluación del Proyecto

1	Componente	Evaluar el entorno laboral y construcción de herramientas para obtener información respecto a la percepción de autocuidado y salud física y mental de los colaboradores.
	Acciones de Evaluación	* Revisión y validación de encuesta de Clima Laboral por GG y JD
		* Entrega de resultados a cada gerencia para generar planes de acción * Verificar periódicamente los planes de acción elaborados contra el cumplimiento de ejecución
2	Componente	Implementar actividades educativas y participativas enfocadas en el aprendizaje para mantener y mejorar la salud física, psicológica y mental así como fomentar la importancia del autocuidado.
	Acciones de Evaluación	* Encuesta de satisfacción interna, posterior al uso de los beneficios brindados en las distintas ferias de salud realizadas
		* Revisión semestral de los resultados académicos de los hijos de los colaboradores becados; que cumplan con los parámetros de punteo establecidos
		* Firma de documento de Código de Ética de todo el personal y validación de base de datos
	* Certificación de cursos aprobados de los alumnos de la Academia Educativa de la Organización, entrega al colaborador y archivo en expediente.	
3	Componente	Desarrollar acciones empresariales destinadas a promover la salud mental, salud física y autocuidado.
	Acciones de Evaluación	* Encuesta de satisfacción interna, posterior a las distintas actividades lúdicas y recreativas realizadas
		* Realización, elaboración, aprobación y socialización de política de promoción interna
		* Evaluar mensualmente el avance de los programas de valores a través de revisión de asistencia de personal
		* Desarrollar un sistema de evaluación y cumplimiento de indicadores a través de establecer métricas semanales, mensuales, trimestrales, semestrales o anuales
		* Construir y alimentar un tablero que muestre la accidentabilidad de la empresa
		* Realizar un expediente médico para cada colaborador. Evaluar periódicamente el avance de las evaluaciones realizadas
* Seguimiento a través de indicadores a la realización de pausas activas.		

1 Componente: Evaluar el entorno laboral y construcción de herramientas para obtener información respecto a la percepción de autocuidado y salud física y mental de los colaboradores																			
No	Actividad	Tipo	Frecuencia (M, T, S, A)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Meta (Q, U, %)	Umbral	Umbral	Umbral
1.1	Diagnóstico de entorno Laboral	Estratégico	Anual	100%												100%	100%	99%>80%	<79%
1.2	Medición del NPS	Estratégico	Anual		100%											100%	100%	99%>80%	<79%
1.3	Desarrollar formato de encuesta de ajuste y salida	Operacional	Mensual	10%	20%	30%	40%	50%	60%	65%	70%	75%	80%	90%	100%	100%	100%	99%>80%	<79%
1.4	Evaluación de Clima Laboral	Estratégico	Anual				95%									95%	100%	99%>80%	<79%
1.4.1	Comunicar los resultados de la evaluación de CL	Operacional	Anual					100%								100%	100%	99%>80%	<79%
1.4.2	Planes de acción -Clima Laboral	Estratégico	Anual						100%							100%	100%	99%>80%	<79%
1.4.3	Supervisión de cumplimiento de plan de acción -Clima Laboral	Operacional	Semestral							20%	40%	60%	80%	90%	100%	100%	100%	99%>80%	<79%

2 Componente: Implementar actividades educativas y participativas enfocadas en el aprendizaje para mantener y mejorar la salud física, psicológica y mental y fomentar la importancia del autocuidado.																			
No	Actividad	Tipo	Frecuencia (M, T, S, A)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Meta (Q, U, %)	Umbral	Umbral	Umbral
2.1	Feria de Nutrición	Operacional	Anual						100%							100%	100%	99%>80%	<79%
2.2	Fuego, Agua, Luz	Operacional	Anual							100%						100%	100%	99%>80%	<79%
2.3	Feria Óptica	Operacional	Anual								100%					100%	100%	99%>80%	<79%
2.4	Feria Dental	Operacional	Anual									100%				100%	100%	99%>80%	<79%
2.5	Plan educativo Academia Educativa Olympia	Estratégico	Trimestral			30%			60%			90%			100%	100%	100%	99%>80%	<79%
2.6	Programa Abriendo Caminos: Becas universitarias	Operacional	Mensual	4,900.00	4,900.00	4,900.00	4,900.00	4,900.00	4,900.00	4,900.00	4,900.00	4,900.00	4,900.00	4,900.00	4,900.00	58,800.00	100%	99%>80%	<79%
2.7	Programa Abriendo Caminos: Útiles escolares	Operacional	Anual	17,500.00												17,500.00	100%	99%>80%	<79%
2.8	Viviendo Valores	Estratégico	Anual	100%												100%	100%	99%>80%	<79%
2.9	Elemento de Ética mensual	Operacional	Mensual	10%	20%	30%	40%	50%	60%	65%	70%	75%	80%	90%	100%	100%	100%	99%>80%	<79%
2.10	Programa: Día de donaciones	Operacional	Anual												100%	100%	100%	99%>80%	<79%

3 Componente: Desarrollar acciones empresariales destinados a promover la salud mental, salud física y autocuidado.																			
No	Actividad	Tipo	Frecuencia (M, T, S, A)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Meta (Q, U, %)	Umbral	Umbral	Umbral
3.1	Programa: Café & Negocios	Estratégico	Mensual	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120 px	100%	99%>80%	<79%
3.2	Elaboración de política de promoción interna	Estratégico	Anual		50%	50%										100%	100%	99%>80%	<79%
3.3	Celebración de días especiales para el personal	Operacional	**					50%	50%							100%	100%	99%>80%	<79%
3.4	Torneo de Football	Operacional	Anual									6,000.00				6,000.00	100%	99%>80%	<79%
3.5	Torneo de Futillo	Operacional	Anual								2,000.00					2,000.00	100%	99%>80%	<79%
3.6	Torneo de Boliche	Operacional	Anual										3,500.00			3,500.00	100%	99%>80%	<79%
3.7	Programa de liderazgo "La Transformación está en mí"	Estratégico	Semanal	10%	20%	30%	40%	50%	60%	65%	70%	75%	80%	90%	100%	100%	100%	99%>80%	<79%
3.8	Control de riesgos operacionales	Operacional	Semanal	10%	20%	30%	40%	50%	60%	65%	70%	75%	80%	90%	100%	100%	100%	99%>80%	<79%
3.9.1	Elaboración de plan de contingencia	Estratégico	Anual		100%											100%	100%	99%>80%	<79%
3.9.2	Capacitación de uso de extintores	Operacional	Trimestral			30%			60%			80%			100%	100%	100%	99%>80%	<79%
3.9.3	Capacitación de primeros auxilios para brigada	Operacional	Trimestral			30%			60%			80%			100%	100%	100%	99%>80%	<79%
3.9.4	Capacitación y socialización de rutas de evacuación	Operacional	Semestral						50%						100%	100%	100%	99%>80%	<79%
3.9.5	Realizar un simulacro organizacional	Operacional	Anual					100%								100%	100%	99%>80%	<79%
3.10	Beneficio de clínica médica	Operacional	Mensual	10%	20%	30%	40%	50%	60%	65%	70%	75%	80%	90%	100%	100%	100%	99%>80%	<79%
3.11	Beneficio de clínica psicológica	Operacional	Mensual	10%	20%	30%	40%	50%	60%	65%	70%	75%	80%	90%	100%	100%	100%	99%>80%	<79%
3.15	Construir espacios compartidos	Operacional	Anual			30%	60%	90%	100%							100%	100%	99%>80%	<79%
3.16	Programa: Exprésate	Operacional	Anual									100%				100%	100%	99%>80%	<79%
3.16	Programa: Día de la familia	Operacional	Anual							2,500.00						2,500.00	100%	99%>80%	<79%
3.17	Ejecutar el programa: Pausas activas	Operacional	Mensual	10%	20%	30%	40%	50%	60%	65%	70%	75%	80%	90%	100%	100%	100%	99%>80%	<79%
3.18	Lanzamiento de proyecto: Embajadores Culturales	Estratégico	Anual	20%	40%	60%	80%	100%								100%	100%	99%>80%	<79%
3.19	Alianzas comerciales o estratégicas	Operacional	Mensual	10%	20%	30%	40%	50%	60%	65%	70%	75%	80%	90%	100%	100%	100%	99%>80%	<79%
3.20	Espacio para biblioteca empresarial	Operacional	Anual		100%											100%	100%	99%>80%	<79%
3.21	Evento: Fábrica de Sueños	Operacional	Anual												120,000.00	120,000.00	100%	99%>80%	<79%

6.11. Referencias Bibliográficas

Agencia EFE. (23 de septiembre de 2019). *Por qué es importante cuidar la salud mental en el trabajo*. Recuperado el 29 de septiembre de 2020, de <https://www.prensalibre.com/vida/salud-y-familia/la-salud-mental-en-el-trabajo/>

Cadena, A. J. (2007). *Quiero y puedo acrecentar mi inteligencia emocional* (Primera Edición ed.). Bogotá, D.C., Colombia: Paulinas. Recuperado el 06 de octubre de 2020

Calderón Hernández, Gregorio, & Murillo Galvis, Sandra Milena, & Torres Narváez, Karen Yohana (2003). *Cultura organizacional y bienestar laboral*. Cuadernos de Administración, 16(25)109-137. Recuperado el 4 de Septiembre de 2020 de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=205/20502506>

Castañeda Herrera, Y., Betancourt, J., Salazar Jiménez, N. L., & Mora Martínez, A. (11 agosto de 2017). *Vista de Bienestar Laboral y Salud Mental en las Organizaciones*. Recuperado el 26 de agosto de 2020, de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547/20785360>

Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs- «Mayra Gutiérrez». (enero de 2021). *Guía para la elaboración del trabajo de graduación y líneas de investigación en postgrado*. Recuperado el 26 de agosto de 2020, de <http://psicologia.usac.edu.gt/wp-content/uploads/2020/05/Guia-de-proyecto-CIEPs-01-2021.pdf>

Cornejo-Olivas, Mario, & Custodio, Nilton, & Mazzetti, Pilar (2020). *Salud neurológica en tiempos de COVID*. Revista de Neuro-Psiquiatría, 83(2),69-71. Recuperado el 4 de Septiembre de 2020. ISSN: 0034-8597. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3720/372063691001>

Charles, D. (21 de septiembre de 1998), *Encuesta de Estrés laboral*, Revista de Psicología. UNMSM, Lima – PERÚ. Volumen III, pág. 3.

Estrés y trabajo – 3o Parte – Estructplan. (15 julio de 2003). Recuperado el 04 de septiembre de 2020 de <https://estructplan.com.ar/estres-y-trabajo-3o-parte/>.

Fernandes, M. A., & Ribeiro, A. A. de A. (2020). *Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-19*. Revista Cuidarte, 11(2). <https://doi.org/10.15649/cuidarte.1222>

Gobierno de México. (s. f.). *Estrés Laboral*. Recuperado 5 de junio de 2021, de <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

Gomez, M., Calderón, P.(2017). *Salud mental en el trabajo: entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable*. Revista Katharsis, N 23, enero-julio 2017, pp 177-201, Recuperado el 20 de septiembre de 2020 de <http://revistas.iue.edu.co/index.php/katharsis/>
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5888108>

Graham S., L. (Enero de 2004). *The Graham Lowe Group Inc*. Recuperado el 20 de septiembre de 2020, de www.grahamlove.ca

Griffiths, A., Cox, T., & Leka, S. (2004). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 02 de septiembre de 2020, de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Hernández Domínguez, M. M., Hernández Ordoñez, A. O., Quintanar Luna, O., & Rosas Arrieta, M. I. (s.f.). *Fenomenología*. Recuperado el 20 de octubre de 2020, de <https://sites.google.com/site/fenomenologia2015/2-que-es>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. Recuperado el 14 de septiembre de 2020

IASC - Inter-Agency Standing Committee. (marzo de 2020). *Nota informativa provisional: Cómo abordar la salud mental y los aspectos psicosociales del brote de COVID-19*. Recuperado 13 de junio de 2021, de <https://www.paho.org/es/documentos/nota-informativa-provisional-como-abordar-salud-mental-aspectos-psicosociales-brote>

Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión. Ginebra, 1984.

Maykut, P., & Morehouse, R. (2004). *Investigación cualitativa. Una guía práctica y filosófica*. España: Ediciones Experiencia, S.L.

Melgosa, Julián (2017). *Preservando la salud mental*. Apuntes Universitarios. Revista de Investigación, 7(2),1-6. Recuperado el 4 de Septiembre de 2020. ISSN:

2225-7136.

Disponible

en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4676/467652767009>

Ministerio de Trabajo y Previsión Social. (18 de Septiembre de 2020). *III Expo-Congreso de Salud y Seguridad Ocupacional*. Recuperado el 15 de Octubre de 2020, de <https://www.mintrabajo.gob.gt/index.php/noticias/164-un-exito-el-iii-expo-congreso-de-salud-y-seguridad-ocupacional>

Minsa Peru. (9 octubre de 2014). *Salud Mental es sentirte bien contigo y con los demás* [Archivo de vídeo]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?list=UUpR7spJxkXzqAI9aBr7Xacw&v=Lyp3M_nKdW8

Miranda Hiriart, Gonzalo. (2018) *¿De qué hablamos cuando hablamos de salud mental?*. Utopía y praxis latinoamericana, 23(83), 86–95. Recuperado el 15 de octubre de 2020 de <http://doi.org/10.5281/zenodo.1438570>

Mix, J. (28 abril de 2021). *Ministerio de Trabajo y Previsión Social se suma al llamado Internacional para promover la Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado 27 de septiembre de 2021, de <https://www.mintrabajo.gob.gt/index.php/noticias/286-ministerio-de-trabajo-y-prevision-social-se-suma-al-llamado-internacional-para-promover-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

Moreno Camargo, C. F. (19 mayo de 2021). *En Guatemala tres de cada cuatro personas han tenido trastornos de ansiedad durante la pandemia*. Recuperado 28 de junio de 2021, de <https://www.aa.com.tr/es/mundo/en-guatemala-tres-de-cada->

cuatro-personas-han-tenido-trastornos-de-ansiedad-durante-la-pandemia/2246480

OMS: Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes. (2020, 17 septiembre). Recuperado 13 de junio de 2021, de <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>

Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelos de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte*. (J. Burton, Ed., & H. Valdez Bonilla, Trad.) Canadá. Recuperado el 20 de septiembre de 2020, de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/113144/9789241500241_eng.pdf;jsessionid=BDC34B5114C2DCBFB39585861BE2E65C?sequence=1

Organización Mundial de la Salud. (30 marzo de 2018). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. Recuperado 27 de mayo de 2021, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

Organización Panamericana de la Salud. (2011). *Informe sobre el Sistema de Salud Mental en Guatemala*. Organización Mundial de la Salud / Organización Panamericana de la Salud, Guatemala. Guatemala: OPS / OMS. Recuperado el 20 de agosto de 2020, de https://www.who.int/mental_health/who_aims_country_reports/guatemala_who_aims_report_spanish.pdf?ua=1

Organización Panamericana de la Salud. (2 julio de 2020). *Intervenciones recomendadas en salud mental y apoyo psicosocial durante la pandemia de COVID-19*, junio de 2020. Recuperado 13 de junio de 2021, de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52427>

Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud. (10 de Octubre de 2017). *Día Mundial de la Salud Mental -Salud Mental en el Trabajo*. Recuperado el 14 de agosto de 2020, de Organización Mundial de la Salud: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2017/Salud-mental-DMSM-2017-PPT-Spa.pdf>

Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud. (10 de Octubre de 2017). *Organización Mundial de la Salud*. doi:<https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2017/Salud-mental-DMSM-2017-PPT-Spa.pdf>

Pérez, J. P. (28 de agosto de 2020). *Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicossomáticos en trabajadores del sector público*. Recuperado 27 de agosto de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6997131>

Polo-Vargas, Jean David, & Palacio Sañudo, Jorge Enrique, & De Castro Correa, Alberto Mario, & Mebarak Chams, Moisés Roberto, & Velilla Guardela, Jorge Luis (2013). *Riesgos psicosociales: la psicología organizacional positiva como propuesta de promoción, prevención e intervención*. Salud Uninorte, 29(3),561-575.[fecha de Consulta 4 de Septiembre de 2020]. ISSN: 0120-5552. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=817/81730431019>

Porras Velásquez, N. P. (2017). *Análisis de la relación entre la salud mental y el malestar humano en el trabajo*. *Equidad & Desarrollo*, (29, suplemento), 161-178. <https://ciencia.lasalle.edu.co/eq/vol1/iss29/7/>

Presidente de la República de Guatemala, Interino. (28 de Diciembre de 1957). *Reglamento General sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo*. *Reglamento General sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo*. Guatemala, Guatemala, Guatemala. Recuperado el 18 de septiembre de 2020, de https://www.igssgt.org/wp-content/uploads/ley_acceso_info/pdfs/Ley/inciso_6/ReglamentodeSeguridadeHigiene.pdf

Prevecon. (7 mayo de 2018). El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo. Recuperado 28 de julio de 2021, de <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>

Robles, B. (Septiembre-Diciembre de 2011). *La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico*. *Cuicuilco -Revista de la Escuela Nacional de Antropología e Historia*, 18 (52), 39-49. Recuperado el 24 de octubre de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16592011000300004

Salanova, M., Martínez, I. M. & Llorens, S. (abril de 2014). *Una mirada más positiva a la Salud Ocupacional desde la psicología organizacional positiva en tiempos de crisis*. Equipo de investigación Wont. Recuperado 17 agosto de 2020, de <http://www.papelesdelpsicologo.es/contenido?num=1164>

Salud Mental es... (Octubre de 2014). *Salud Mental es sentirse bien contigo y con los demás* (no.14). Perú, Perú. Recuperado el 12 de septiembre de 2020, de Gob.pe: webmaster@minsa.gob.pe

S.L. Sauter y otros. Factores psicosociales y de organización. Enciclopedia de salud y Seguridad en el Trabajo. OIT http://www.mtin.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/enciclo/general/contenido/tomo2/34.pdf

Tejada Tayabas, Juan Manuel y Arias Galicia, Fernando (2005). *Prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización*. Enseñanza e Investigación en Psicología, 10 (2), 295-309. [Fecha de Consulta 1 de Junio de 2021]. ISSN: 0185-1594. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29210206>

World Health Organization. (05 de julio de 2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Recuperado el 15 de noviembre de 2020, de Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

World Health Organization. (23 de febrero de 2017). *Salud mental*. Recuperado 11 de septiembre de 2020, de https://www.who.int/topics/mental_health/es/

World Health Organization: WHO. (2 octubre de 2019). *Salud mental*. Recuperado 10 de septiembre de 2020, de <https://www.who.int/es/news-room/facts-in-pictures/detail/mental-health>

ANEXOS

Encuesta: No. 1
 Fecha entrevista 13 de noviembre de 2020
 Modalidad: Envío de entrevista en digital –correo de respaldo
 Nombre de entrevistado E.L.

Datos demográficos:

Sexo	Femenino
Edad	36
Estado Civil	Unidad
Municipio / Depto residencia	Villa Nueva, Guatemala
Hijos	2
Grado académico	Universidad Completa
Fecha de ingreso	12-2015
Área de Trabajo	Administrativo
Unidad	Tesorería
Nivel jerárquico	Asistente

1. ¿Qué tan satisfecho está en esta empresa?, Amplíe su respuesta:
Principalmente me gusta mi trabajo y eso hace que las tareas diarias no las vea como obligaciones sino como metas a cumplir.
2. ¿Qué aspectos relacionados con la salud (física o emocional), le gustaría cambiar para mejorar en la empresa?.
Me gustaría saber que por el tipo de empresa tenga enfocado en un futuro hacer un gimnasio puesto que muchas personas llevamos una vida muy sedentaria, y eso ayudaría a cambiar un poco la mentalidad negativa de muchos compañeros. Y en lo personal mejoraría mi estado de ánimo
3. Según su experiencia ¿Qué actividades físicas se realizan dentro de la empresa en función de mejorar su salud mental?
Las capacitaciones de todo tipo ayudan a tener una salud mental mucho más fresca y relajada
4. En los últimos 6 meses, ¿Ha presentado algún síntoma o enfermedad física que esté relacionada a las actividades físicas que realiza en el trabajo? si su respuesta es positiva, detalle cuales:
No ninguno

5. ¿Ha utilizado los servicios médicos internos, del Igss o del seguro, en los últimos seis meses? Si su respuesta es positiva, indique la dolencia y si esta está relacionada a actividades laborales.

Si he utilizado los servicios del IGSS ya que tengo un padecimiento que debo de controlar de por vida y el IGSS ha sido de apoyo en este camino (soy hipotiroidea controlada)

6. ¿Cuál ha sido su experiencia y participación en actividades recreativas y de capacitación en la empresa?

Boliche, Papi fut, futillos, disfraces, brigada y algunas otras que no recuerdo

- 6.1. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud física?

Si (x) No () ¿por qué?

Las actividades deportivas y de recreación son la mejor herramienta para salir un poco de nuestra línea de confort, nos hace mejores competidores y mejora nuestra forma de convivencia con los demás.

- 6.2. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental?

Si (x) No () ¿por qué?

En realidad recuerdo más las capacitaciones de la brigada me han ayudado mucho a pensar que en cualquier momento pueden solicitar de mi apoyo y debo de estar con una mente fresca y segura de lo que estoy haciendo.

7. ¿Qué tipo de actividades recreativas o de descanso prefiere realizar en sus tiempos libres y fines de semana?.

Me gusta hacer caminata, bicicleta, lectura y natación.

- 7.1. Las actividades enumeradas en el 7 ¿le han ayudado a mejorar su salud física?

Si (x) No () ¿por qué?.

Mi médico recomienda en la medida de lo posible realizar cualquier actividad física que mejore mi salud.

- 7.2. Las actividades enumeradas en el 7 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental?

Si (x) No () ¿por qué?

Despejan mi mente y me ayudan a tomar de mejor manera las decisiones.

8. Con el propósito de que nuestra empresa se fortalezca más, puede sugerir actividades que podamos realizar para proteger o mejorar la salud mental de los colaboradores:

Hacer dinámicas de conocer gestiones ajenas a nuestro rol normal, por ejemplo un medio día ir a conocer cómo funciona estar en colchones,

alambre o bien otras áreas totalmente distintas a las nuestras, eso ayuda no solo a la salud mental si no a interesarnos más en nuestra marca.

9. En su puesto de trabajo, puede mencionar ¿qué es lo que más le produce desgaste emocional?

El desgaste emocional creo que puede ser a que veo que muchos compañeros han crecido dentro de la compañía, me pone a pensar o soy muy buena o soy muy mala en lo que hago y por eso ya son 5 años sin tener un crecimiento (eso no significa que no me guste lo que hago pues me encanta, pero creo que me limita el no conocer más de lo que quisiera), aparte de hay un sanitario cerca de mi puesto de trabajo y a veces los sonidos son bastante desagradables.

10. ¿Considera haber experimentado dolencias o malestares físicos relacionados con las funciones que realiza en su puesto de trabajo? Comente por favor como lo ha manejado.,

Únicamente dolor en el cuello por uso del teléfono, pero es algo que puedo controlar sin problema.

11. Describa qué aspectos de su vida personal le generan estrés

Área	Si	No	Puede describir/compartir para una mejor comprensión por favor.
11.1 Física / Salud	x		El ser hipotiroidea a veces provoca ansiedad
11.2 Económica	x		El comprar mi casa ha sido hermoso pero desgastante económicamente.
11.3 Familiar	x		Mis hermanas no tienen un trabajo fijo, ganar clientes a veces cuesta un poco más.
11.4 Pareja		x	-
11.5 Otros		x	-

12. Describa qué aspectos de su trabajo, según su perspectiva le producen estrés:
Con los cambios y modalidades algunas empresas todo lo están trabajando de forma virtual y ya no tanto presencial lo cual mi carga de trabajo ha aumentado y eso últimamente ha provocado que me sienta más estresada de lo normal.

Encuesta: No. 2
 Fecha entrevista 13 de noviembre de 2020
 Modalidad: Envío de entrevista en digital –correo de respaldo
 Nombre de entrevistado M.M.

Datos demográficos:

Sexo	Femenino
Edad	27
Estado Civil	Soltera
Municipio / Depto residencia	Guastatoya, El Progreso
Hijos	0
Grado académico	Universidad Incompleta
Fecha de ingreso	10-2012
Área de Trabajo	Administrativo
Unidad	Capital Humano
Nivel jerárquico	Facilitador

1. ¿Qué tan satisfecho está en esta empresa?, Amplíe su respuesta:

Feliz de poder servir a las personas a facilitar y orientar de alguna manera sus necesidades, con esto se apoya a mejorar su rendimiento o pérdidas de tiempo que se pueden facilitar al momento de orientarlos debidamente. Comprometida con las metas del puesto, para lograr avances diarios y mejorar día con día.

2. ¿Qué aspectos relacionados con la salud (física o emocional), le gustaría cambiar para mejorar en la empresa?

Flexibilidad de horarios laborales, espacios de descanso para las áreas operativas.

3. Según su experiencia ¿Qué actividades físicas se realizan dentro de la empresa en función de mejorar su salud mental?

Pausas Activas

4. En los últimos 6 meses, ¿Ha presentado algún síntoma o enfermedad física que esté relacionada a las actividades físicas que realiza en el trabajo? si su respuesta es positiva, detalle cuales:

No.

5. ¿Ha utilizado los servicios médicos internos, del IGSS o del seguro, en los últimos seis meses? Si su respuesta es positiva, indique la dolencia y si esta está relacionada a actividades laborales.

No.

6. ¿Cuál ha sido su experiencia y participación en actividades recreativas y de capacitación en la empresa?

Participación en pausas activas en las distintas áreas operativas y administrativas, promoviendo esta actividad sea desarrollada constantemente. Lecturas grupales, responsable directa para proponer las lecturas y desarrollar un debate objetivo para intercambiar criterios en un sano confrontamiento.

6.1. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud física?

Si (x) No () ¿por qué?

Recuperar energía y concentración.

6.2. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental?

Si (x) No () ¿por qué?

Me apoyan a despejar la mente un momento para poder continuar desarrollando las tareas administrativas.

7. ¿Qué tipo de actividades recreativas o de descanso prefiere realizar en sus tiempos libres y fines de semana?

Disfruto caminar y compartir momentos familiares.

7.1. Las actividades enumeradas en el 7 ¿le han ayudado a mejorar su salud física?

Si (x) No () ¿por qué?

Recuperar energía y cambiar de escenario.

7.2. Las actividades enumeradas en el 7 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental?

Si (x) No () ¿por qué?

Me apoyan despejando la mente.

8. Con el propósito de que nuestra empresa se fortalezca más, puede sugerir actividades que podamos realizar para proteger o mejorar la salud mental de los colaboradores:

- **Programas de desarrollo comunitario con apoyo de los colaboradores de la empresa.**
- **Talleres de dibujo u otras artes que no estén directamente enfocadas en la competencia del puesto.**
- **Espacios y tiempos para la meditación.**

9. En su puesto de trabajo, puede mencionar ¿qué es lo que más le produce desgaste emocional?

Carga de trabajo.

10. ¿Considera haber experimentado dolencias o malestares físicos relacionados con las funciones que realiza en su puesto de trabajo? Comente por favor como lo ha manejado.

Dolor de cuello, cabeza y concentración. Durante la situación de pandemia, situación por lo que todos pasamos pero a algunos nos afectó un poco más por la sensibilidad, seguramente en mi caso por la preocupación de apoyar a las personas afectadas directamente, en algún momento se sentía que no era suficiente, sin embargo en estos casos en particular la empatía de las personas a las que se le apoyo y la total aceptación y agradecimiento me llenó de satisfacción aunque el proceso fue complicado, manejado correctamente no al principio sin embargo iba comprendiendo la importancia de estar bien para transmitir tranquilidad.

11. Describa qué aspectos de su vida personal le generan estrés

Área	Si	No	Puede describir/compartir para una mejor comprensión por favor.
11.1 Física / Salud		x	-
11.2 Económica	x		Necesidad de poder apoyar económicamente a mi familia.
11.3 Familiar		x	
11.4 Pareja		x	
11.5 Otros		x	

12. Describa qué aspectos de su trabajo, según su perspectiva, le producen estrés.

La rigurosidad en los procedimientos.

Encuesta: No. 3
 Fecha entrevista 10 de noviembre de 2020
 Modalidad: Envío de entrevista en digital –correo de respaldo
 Nombre de entrevistado A.C.

Datos demográficos:

Sexo	Masculino
Edad	30
Estado Civil	Casado
Municipio / Depto residencia	Guatemala, Guatemala
Hijos	2
Grado académico	Diversificado Completo
Fecha de ingreso	04-2015
Área de Trabajo	Operaciones
Unidad	Producción
Nivel jerárquico	Colaborador

1. ¿Qué tan satisfecho está en esta empresa?, Amplíe su respuesta:
Totalmente satisfecho, me gustan las oportunidades que se crean.
2. ¿Qué aspectos relacionados con la salud (física o emocional), le gustaría cambiar para mejorar en la empresa?
Me gustaría más motivación para todo el personal, tomando en cuenta también sus actitudes y logros.
3. Según su experiencia ¿Qué actividades físicas se realizan dentro de la empresa en función de mejorar su salud mental?
Torneos de fútbol
4. En los últimos 6 meses, ¿Ha presentado algún síntoma o enfermedad física que esté relacionada a las actividades físicas que realiza en el trabajo? si su respuesta es positiva, detalle cuales:
No
5. ¿Ha utilizado los servicios médicos internos, del Igss o del seguro, en los últimos seis meses? Si su respuesta es positiva, indique la dolencia y si esta está relacionada a actividades laborales.
No está relacionada, fue por covid 19
6. ¿Cuál ha sido su experiencia y participación en actividades recreativas y de capacitación en la empresa?
En las que he participado han sido muy satisfactorias

6.1. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud física?

Si (x) No () ¿por qué?

Nos hacen sentir que no sólo somos máquinas de producción.

6.2. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental?

Si (x) No () ¿por qué?

Quitán el estrés

7. ¿Qué tipo de actividades recreativas o de descanso prefiere realizar en sus tiempos libres y fines de semana?

Arte o deporte.

7.1. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud física?

Si (x) No () ¿por qué?

Oxigenando en cuerpo.

7.2. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental?

Si (x) No () ¿por qué?

Me sacan de la rutina.

8. Con el propósito de que nuestra empresa se fortalezca más, puede sugerir actividades que podamos realizar para proteger o mejorar la salud mental de los colaboradores:

Charlas de superación, o temáticas semanales de valores, pero no sólo valores empresariales, si no valores humanos más aplicables en casa o personalmente.

9. En su puesto de trabajo, puede mencionar ¿qué es lo que más le produce desgaste emocional?

Chismes, y la presión laboral.

10. ¿Considera haber experimentado dolencias o malestares físicos relacionados con las funciones que realiza en su puesto de trabajo? Comente por favor como lo ha manejado.

Dolor de espalda por manejo de producto pesado. He pedido ayuda y trabajo más lento para no seguir lastimándome

11. Describa qué aspectos de su vida personal le generan estrés

Área	Si	No	Puede describir/compartir para una mejor comprensión por favor.
11.1 Física / Salud		X	Ninguno que tenga en mente.
11.2 Económica	X		No poder manejar mi economía, es frustrante no poder tener estabilidad.
11.3 Familiar		X	Ninguno
11.4 Pareja	X		Incomprensión
11.5 Otros			

12. Describa qué aspectos de su trabajo, según su perspectiva, le producen estrés.

Jornadas muy largas y pesadas de trabajo, presión laboral.

Encuesta: No. 4
 Fecha entrevista 13 de noviembre de 2020
 Modalidad: Envío de entrevista en digital –correo de respaldo
 Nombre de entrevistado E.O.

Datos demográficos:

Sexo	Masculino
Edad	31
Estado Civil	Soltero
Municipio / Depto residencia	San Miguel Petapa, Guatemala
Hijos	0
Grado académico	Universidad Incompleta
Fecha de ingreso	03-2020
Área de Trabajo	Administrativo
Unidad	Capital Humano
Nivel jerárquico	Coordinador

1. ¿Qué tan satisfecho está en esta empresa?, Amplíe su respuesta:

Me encuentro muy satisfecho por laborar para esta empresa líder en la región.

2. ¿Qué aspectos relacionados con la salud (física o emocional), le gustaría cambiar para mejorar en la empresa?

Derivado de la nueva normalidad y distanciamiento social, programas en línea.

3. Según su experiencia ¿Qué actividades físicas se realizan dentro de la empresa en función de mejorar su salud mental?

Se realizan actividades dentro y fuera de la organización tales como pausas activas y campeonatos de fútbol, boliche; sin embargo actualmente no es posible.

4. En los últimos 6 meses, ¿Ha presentado algún síntoma o enfermedad física que esté relacionada a las actividades físicas que realiza en el trabajo? si su respuesta es positiva, detalle cuales:

No

5. ¿Ha utilizado los servicios médicos internos, del Igss o del seguro, en los últimos seis meses? Si su respuesta es positiva, indique la dolencia y si esta está relacionada a actividades laborales:

No

6. ¿Cuál ha sido su experiencia y participación en actividades recreativas y de capacitación en la empresa?

Buenas experiencias lo sacan de la rutina y mejora el rendimiento.

6.1. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud física?

Si (x) No () ¿por qué?

Baja los niveles de estrés y ayuda a que el cuerpo se active.

6.2. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental?

Si (x) No () ¿por qué?

Descarga tensiones y por un momento se toma un respiro para continuar con las labores.

7. ¿Qué tipo de actividades recreativas o de descanso prefiere realizar en sus tiempos libres y fines de semana?

Jugar fútbol y bailar

7.1. Las actividades enumeradas en el 7 ¿le han ayudado a mejorar su salud física?

Si (x) No () ¿por qué?

Son actividades que requieren que el cuerpo trabaje y mejore la salud.

7.2. Las actividades enumeradas en el 7 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental?

Si (x) No () ¿por qué?

Genera un estado de felicidad y tranquilidad.

8. Con el propósito de que nuestra empresa se fortalezca más, puede sugerir actividades que podamos realizar para proteger o mejorar la salud mental de los colaboradores:

- **Programas financieros**
- **Actividades en donde se incluya a la familia**
- **Que el personal se relaciones con otras áreas**

9. En su puesto de trabajo, puede mencionar ¿qué es lo que más le produce desgaste emocional?

Llegar a acuerdos con otras áreas respecto de los análisis.

10. ¿Considera haber experimentado dolencias o malestares físicos relacionados con las funciones que realiza en su puesto de trabajo? Comente por favor como lo ha manejado.

No

11. Describa qué aspectos de su vida personal le generan estrés

Área	Si	No	Puede describir/compartir para una mejor comprensión por favor.
11.1 Física / Salud		X	
11.2 Económica	X		Falta de control de presupuesto
11.3 Familiar		X	
11.4 Pareja		X	
11.5 Otros		X	

12. Describa qué aspectos de su trabajo, según su perspectiva le producen estrés:
Generalmente el estrés es generado cuando la información precisa y no se cuenta con todos los elementos para avanzar, adicional es una organización dinámica que demanda trabajar con un alto grado de efectividad.

Encuesta: No. 5
 Fecha entrevista 09 de noviembre de 2020
 Modalidad: Envío de entrevista en digital –correo de respaldo
 Nombre de entrevistado F.C.

Datos demográficos:

Sexo	Masculino
Edad	33
Estado Civil	Soltero
Municipio / Depto residencia	Mixco, Guatemala
Hijos	0
Grado académico	Universidad Completa
Fecha de ingreso	04-2018
Área de Trabajo	Administrativo
Unidad	Producción
Nivel jerárquico	Facilitador

- ¿Qué tan satisfecho está en esta empresa?, Amplíe su respuesta:
 - **Levemente, siento que el puesto de trabajo es muy conflictivo. Tiene muy pocas satisfacciones y muchos conflictos llegan a abrumar la mayoría de días del mes normalmente.**
 - **El mayor ruido tiene que ver con las relaciones interpersonales. Tratar de resolver los desacuerdos de la mejor manera posible, por la vía diplomática, sin violencia verbal.**
 - **A menudo se enfoca más en lo negativo (faltante) que en lo positivo.**
 - **Existe DESORDEN en las metas principales, contraordenes por no tener las prioridades esquematizadas correctamente. El liderazgo es empírico y dificulta la claridad de un mismo ánimo.**
- ¿Qué aspectos relacionados con la salud (física o emocional), le gustaría cambiar para mejorar en la empresa?
 - **Mejorar los canales de comunicación que sean en 2 vías y no solo en 1. Se siente inmerso en un régimen totalitario en donde sólo existe una sola opción correcta.**
 - **Difícilmente se da espacio para sentirse bien emocionalmente y eso perjudica la salud.**
 - **Me siento obligado a trabajar horas extras, ya que NO son remuneradas.**
- Según su experiencia ¿Qué actividades físicas se realizan dentro de la empresa en función de mejorar su salud mental?
 - **Se estuvieron implementado las pausas activas, tanto para evitar lesiones físicas por la naturaleza repetitiva de los movimientos del puesto de trabajo. Pero se da el beneficio adicional de disminuir la ansiedad, al mejorar la oxigenación en la sangre al hacer respiraciones profundas varias veces al día.**

4. En los últimos 6 meses, ¿Ha presentado algún síntoma o enfermedad física que esté relacionada a las actividades físicas que realiza en el trabajo? si su respuesta es positiva, detalle cuales:

No, afortunadamente he buscado la manera de tener siempre un medio de válvula de alivio para no enfermarme por estrés laboral, ya que en los 2 últimos trabajos muchos años atrás si me enfermaba mucho por el trabajo. Y afortunadamente tenía seguro médico en las 2 empresas anteriores donde laboré.

5. ¿Ha utilizado los servicios médicos internos, del Igss o del seguro, en los últimos seis meses? Si su respuesta es positiva, indique la dolencia y si esta está relacionada a actividades laborales.

A pesar de la tensión diaria me he mantenido sano, yendo al médico una o 2 veces al año por gripes o enfermedades estacionales triviales.

6. ¿Cuál ha sido su experiencia y participación en actividades recreativas y de capacitación en la empresa?

Experiencias mínimas. La única fue un tanto obligada poniendo dinero de mi persona para incentivar dicha actividad.

- 6.1. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud física?

Si () No (X) ¿por qué?

Estaban enfocadas a mejorar el compañerismo únicamente.

- 6.2. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental?

Si (X) No () ¿por qué?

Porque los compañeros pelean menos que antes.

7. ¿Qué tipo de actividades recreativas o de descanso prefiere realizar en sus tiempos libres y fines de semana?

Dormir bien, caminar, leer, oír música, pasear en la naturaleza.

- 7.1. Las actividades enumeradas en el 7 ¿le han ayudado a mejorar su salud física?

Si (X) No () ¿por qué?

Las actividades al aire libre son relajantes y fomentan que uno sea menos sedentario que de costumbre.

- 7.2. Las actividades enumeradas en el 7 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental?

Si (X) No () ¿por qué?

Me relajan y mejoran muchísimo mi humor, me hacen mejorar la receptividad.

8. Con el propósito de que nuestra empresa se fortalezca más, puede sugerir actividades que podamos realizar para proteger o mejorar la salud mental de los colaboradores:

Si, pueden ser desde muy sencillas que no requieran mayor gasto que tenga que ver con el buen aprovechamiento del tiempo. Preguntarles a los colaboradores que les gusta, para que disfruten de participar al NO sentirse obligados de que tienen que hacerlo.

9. En su puesto de trabajo, puede mencionar ¿qué es lo que más le produce desgaste emocional?

La barrera y desaprobación de la línea vertical de “jefes”. Inspiran muy pocos adjetivos positivos y más bien se les recuerda por situaciones desagradables. Incomprensión, intolerancia, ignorancia, incompetencia, negligencia, egoísmo, muy poca empatía, poca motivación salarial, mínima motivación emocional. A veces los evito y les hablo el mínimo porque siento que en vez de aportarme me roban la energía.

10. ¿Considera haber experimentado dolencias o malestares físicos relacionados con las funciones que realiza en su puesto de trabajo? Comente por favor como lo ha manejado.

Si dolores de cabeza, de estómago por comer mal o corriendo, estreñimiento porque la mayoría de los servicios sanitarios son deplorables (y voy al baño solo en caso de emergencia), irritación del sistema respiratorio (no se quiere invertir en mejorar la ventilación del área de trabajo que emite vapores potencialmente alergénicos).

Se sufrió de un evento grave de contaminación cruzada en el sistema de agua potable del pozo, siendo una gran debilidad en el sistema de responsabilidades todos los puestos de trabajo entre participantes directos e indirectos. Las soluciones para ese caso ejemplo NO son sustentables y quedan muchas situaciones riesgosas (entre algunas de ellas el alcance es normativo) que se solucionan hasta que pasa, de manera reactiva. Poniendo así, algunas veces de manera evitable y completamente innecesaria en riesgo la salud e integridad de los colaboradores.

11. Describa qué aspectos de su vida personal le generan estrés

Área	Si	No	Puede describir/compartir para una mejor comprensión por favor.
11.1 Física / Salud	X		Estresado, malhumorado, desconcentrado, abrumado, desorientado, poco satisfecho.
11.2 Económica	X		Me siento subestimado, no me alcanza lo que gano.
11.3 Familiar	X		Cuando es temporada alta, llevo los problemas a mi casa.
11.4 Pareja	X		Me pongo difícil e intolerante. Muy irritable y poco flexible.
11.5 Otros	X		Me he vuelto antisocial, ya no tengo tiempo ni ganas de salir con mis amigos

12. Describa qué aspectos de su trabajo, según su perspectiva, le producen estrés.

Mala relación con mi jefecito y con el que supuestamente es el jefe de mi jefe. Creo que me contrataron sin la aprobación de mi jefe inmediato y quizás no era yo el candidato indicado para el puesto y en mi experiencia en las condiciones de mi puesto no es la empresa a la que yo quiero dedicarle más años de mi vida de manera fiel y digna.

Encuesta: No. 6
 Fecha entrevista 13 de noviembre de 2020
 Modalidad: Envío de entrevista en digital –correo de respaldo
 Nombre de entrevistado G.M.

Datos demográficos:

Sexo	Femenino
Edad	28
Estado Civil	Soltera
Municipio / Depto residencia	Villa Nueva, Guatemala
Hijos	0
Grado académico	Universidad Completa
Fecha de ingreso	06-2017
Área de Trabajo	Administrativo
Unidad	Capital Humano
Nivel jerárquico	Facilitador

1. ¿Qué tan satisfecho está en esta empresa?, Amplíe su respuesta:

Muy satisfecha, es una empresa estable.

2. ¿Qué aspectos relacionados con la salud (física o emocional), le gustaría cambiar para mejorar en la empresa?

Tal vez se puede implementar un área para hacer ejercicios.

3. Según su experiencia ¿Qué actividades físicas se realizan dentro de la empresa en función de mejorar su salud mental?

4. En los últimos 6 meses, ¿Ha presentado algún síntoma o enfermedad física que esté relacionada a las actividades físicas que realiza en el trabajo? si su respuesta es positiva, detalle cuales:

Ningún síntoma.

5. ¿Ha utilizado los servicios médicos internos, del Igss o del seguro, en los últimos seis meses? Si su respuesta es positiva, indique la dolencia y si esta está relacionada a actividades laborales

No he ido al médico.

6. ¿Cuál ha sido su experiencia y participación en actividades recreativas y de capacitación en la empresa?

He estado en diversas actividades de la organización.

6.1. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud física?

Si () No (X) ¿por qué?

No son actividades de aspecto físico.

6.2. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental?

Si (X) No () ¿por qué?

Ayudan al crecimiento profesional y a desarrollar competencias.

7. ¿Qué tipo de actividades recreativas o de descanso prefiere realizar en sus tiempos libres y fines de semana?

Bailar, salir de paseo a la playa, dormir.

7.1. Las actividades enumeradas en el 7 ¿le han ayudado a mejorar su salud física? si (X) No () ¿por qué?

7.2. Las actividades enumeradas en el 7 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental? si (X) No () ¿por qué?

8. Con el propósito de que nuestra empresa se fortalezca más, puede sugerir actividades que podamos realizar para proteger o mejorar la salud mental de los colaboradores:

Horario flexible, actividades recreativas.

9. En su puesto de trabajo, puede mencionar ¿qué es lo que más le produce desgaste emocional?

10. ¿Considera haber experimentado dolencias o malestares físicos relacionados con las funciones que realiza en su puesto de trabajo? Comente por favor como lo ha manejado.

No he tenido dolencias o malestares físicos.

11. Describa qué aspectos de su vida personal le generan estrés

Área	Si	No	Puede describir/compartir para una mejor comprensión por favor.
11.1 Física / Salud		X	
11.2 Económica		X	
11.3 Familiar		X	
11.4 Pareja	X		
11.5 Otros			

12. Describa qué aspectos de su trabajo, según su perspectiva le producen estrés

Encuesta: No. 7
 Fecha entrevista 12 de noviembre de 2020
 Modalidad: Envío de entrevista en digital –correo de respaldo
 Nombre de entrevistado H.C.

Datos demográficos:

Sexo	Masculino
Edad	27
Estado Civil	Soltero
Municipio / Depto residencia	San Juan Sacatepéquez, Guatemala
Hijos	0
Grado académico	Universidad Incompleta
Fecha de ingreso	08-2014
Área de Trabajo	Operaciones
Unidad	Producción
Nivel jerárquico	Colaborador

1. ¿Qué tan satisfecho está en esta empresa?, Amplíe su respuesta:

Satisfecho 70%

He logrado desarrollarme dentro de la institución y desarrollar parte de mis habilidades, pero siento que la empresa debería ver un lado más humano y apoyar de una mejor manera al trabajador, al menos en el área operacional.

2. ¿Qué aspectos relacionados con la salud (física o emocional), le gustaría cambiar para mejorar en la empresa?

- **Que los ingenieros y supervisores conozcan y valoren el esfuerzo y desgaste físico del operario y lo apoyen conscientemente.**
- **Que la empresa ya no ve el lado humano.**

3. Según su experiencia ¿Qué actividades físicas se realizan dentro de la empresa en función de mejorar su salud mental?

Por el momento no se realizan actividades de ese tipo, hace unos meses se dejó de hacer una actividad que se podría catalogar de esa manera (pausas activas)

4. En los últimos 6 meses, ¿Ha presentado algún síntoma o enfermedad física que esté relacionada a las actividades físicas que realiza en el trabajo? si su respuesta es positiva, detalle cuales:

No

5. ¿Ha utilizado los servicios médicos internos, del Igss o del seguro, en los últimos seis meses? Si su respuesta es positiva, indique la dolencia y si esta está relacionada a actividades laborales

No

6. ¿Cuál ha sido su experiencia y participación en actividades recreativas y de capacitación en la empresa?

- **Guatemala próspera**
- **Campeonatos de fútbol**
- **Campeonatos de futillo**

6.1. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud física?

Si (x) No () ¿por qué?

Campeonato de futbol: En parte pues me motiva a estar activo físicamente

6.2. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental?

Si (x) No () ¿por qué?

Guatemala próspera: Me instruye valores para mejorar mi relación con las personas

7. ¿Qué tipo de actividades recreativas o de descanso prefiere realizar en sus tiempos libres y fines de semana?

Jugar futbol, Videojuegos, Correr, Salir a distraerme comer, pasear, Dibujar, Ver películas, Hacer manualidades, Escuchar y hacer música

7.1. Las actividades enumeradas en el 7 ¿le han ayudado a mejorar su salud física?

Si (X) No () ¿por qué?

Me mantiene contento con mi cuerpo, hacer deporte me mantiene relajado y sano.

7.2. Las actividades enumeradas en el 7 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental?

Si (X) No () ¿por qué?

Es lo que me gusta, por lo tanto me ayuda a quitar el estrés y disfrutar a mi familia, porque estoy con mente fresca

8. Con el propósito de que nuestra empresa se fortalezca más, puede sugerir actividades que podamos realizar para proteger o mejorar la salud mental de los colaboradores:

- **Siempre he pensado que RR/HH su principal tarea sería velar por la salud física y mental de los colaboradores, para ello es necesario no solo saber cuántos colaboradores hay en la empresa sino conocer a cada uno de ellos, saber qué hacen, cómo lo hacen, cómo se sienten al realizar su trabajo. En medio de una producción monótona es necesario hacer que las personas se distraigan y olviden ese cansancio y aburrimiento diario, o hacerlas más ligeras.**
- **Pausas activas,**

- **Actividades rompe hielo,**
- **Se me ocurre una reflexión cada lunes: ayudaría en la salud mental y emocional.**
- **Rifas, premiaciones, reconocimientos**
- **Celebración de cumpleaños, una carta, un globo.**
- **Verdaderas celebraciones de convivencia anual: el colaborador da su mejor esfuerzo durante todo un año, sería justo recompensarlo.**

9. En su puesto de trabajo, puede mencionar ¿qué es lo que más le produce desgaste emocional?

Que los encargados, ingenieros no conozcan ni valoren el esfuerzo que hace el colaborador al cumplir con sus operaciones.

10. ¿Considera haber experimentado dolencias o malestares físicos relacionados con las funciones que realiza en su puesto de trabajo? Comente por favor como lo ha manejado.

No

11. Describa qué aspectos de su vida personal le generan estrés

Área	Si	No	Puede describir/compartir para una mejor comprensión por favor.
11.1 Física / Salud			
11.2 Económica	X		Tratar de llevar mis cuentas al día, organizar mi presupuesto.
11.3 Familiar	X		Afrontar los descontentos familiares,
11.4 Pareja	X		Quedarme sin tiempo por el trabajo, Siempre hay descontentos por falta de comprensión quizá
11.5 Otros	X		No coincidir con otras personas, (metas, objetivos) para llevar un equilibrio y buenas relaciones.

12. Describa qué aspectos de su trabajo, según su perspectiva le producen estrés

- **Hay momentos que las urgencias en planificación de producción se juntan y pues todo urge y hay que trabajarlas.**
- **En ocasiones la mala organización de los departamentos, Ejemplo: falta de materiales para trabajar urgencias.**
- **Falta de organización de los departamentos con respecto a la producción.**
- **Que las actividades diarias son predecibles, por lo tanto falta de interés y aburrimiento.**
- **El colaborador ya sabe que será un día muy corrido y cansado.**

Encuesta: No. 8
 Fecha entrevista 09 de noviembre de 2020
 Modalidad: Envío de entrevista en digital –correo de respaldo
 Nombre de entrevistado J.C.

Datos demográficos:

Sexo	Masculino
Edad	31
Estado Civil	Casado
Municipio / Depto residencia	Mixco, Guatemala
Hijos	3
Grado académico	Postgrado Incompleto
Fecha de ingreso	11-2011
Área de Trabajo	Administrativo
Unidad	Abastecimiento
Nivel jerárquico	Facilitador

1. ¿Qué tan satisfecho está en esta empresa?, Amplíe su respuesta:

Muy satisfecho, por el crecimiento profesional que me ha permitido desarrollar.

2. ¿Qué aspectos relacionados con la salud (física o emocional), le gustaría cambiar para mejorar en la empresa?

La forma de determinar cuándo sí y cuándo no aplica una suspensión, debe ser bien fundamentada.

3. Según su experiencia ¿Qué actividades físicas se realizan dentro de la empresa en función de mejorar su salud mental?

Nunca he recibido alguna actividad relacionada.

4. En los últimos 6 meses, ¿Ha presentado algún síntoma o enfermedad física que esté relacionada a las actividades físicas que realiza en el trabajo? si su respuesta es positiva, detalle cuales:

No

5. ¿Ha utilizado los servicios médicos internos, del Igss o del seguro, en los últimos seis meses? Si su respuesta es positiva, indique la dolencia y si esta está relacionada a actividades laborales.

No

6. ¿Cuál ha sido su experiencia y participación en actividades recreativas y de capacitación en la empresa?

Nunca he recibido una invitación de actividades, exceptuando la capacitación (muy buena experiencia).

6.1. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud física?

Si (✓) No () ¿por qué?

6.2. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental?

Si (✓) No () ¿por qué?

7. ¿Qué tipo de actividades recreativas o de descanso prefiere realizar en sus tiempos libres y fines de semana?

Jugar con mis hijos en casa.

7.1. Las actividades enumeradas en el 7 ¿le han ayudado a mejorar su salud física?

Si (✓) No () ¿por qué?

Porque hago actividad física, ya que en el trabajo regularmente estoy siempre sentado

7.2. Las actividades enumeradas en el 7 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental?

Si (✓) No () ¿por qué?

Porque me distraen del día a día, me permite cambiar de actividad mental

8. Con el propósito de que nuestra empresa se fortalezca más, puede sugerir actividades que podamos realizar para proteger o mejorar la salud mental de los colaboradores:

Organizar recreación para el personal operativo y administrativo motiva y optimiza la producción.

9. En su puesto de trabajo, puede mencionar ¿qué es lo que más le produce desgaste emocional?

La planificación y monitoreo de inventarios regionales congruentes con el gerente.

10. ¿Considera haber experimentado dolencias o malestares físicos relacionados con las funciones que realiza en su puesto de trabajo? Comente por favor como lo ha manejado.

No

11. Describa qué aspectos de su vida personal le generan estrés

Área	Si	No	Puede describir/compartir para una mejor comprensión por favor.
11.1 Física / Salud	✓		El no ejercitarse, el no tener tiempo suficiente para realizarlo.
11.2 Económica	✓		El no contar con los recursos necesarios.
11.3 Familiar			
11.4 Pareja			
11.5 Otros			

12. Describa qué aspectos de su trabajo, según su perspectiva le producen estrés
La coordinación de actividades de parte de los superiores del departamento, el no planificar y que las actividades no contempladas pasen a ser prioridad en tiempos inoportunos.

Encuesta: No. 9
 Fecha entrevista 11 de noviembre de 2020
 Modalidad Presencial – No permitió grabación
 Redacción en el momento
 Hora inicio 9:00 am
 Hora finalización 9:45am
 Nombre de entrevistado M.P.
 Persona que entrevistó Lucia Cuca Aguilar

Datos demográficos:

Sexo	Femenino
Edad	34
Estado Civil	Soltera
Municipio / Depto residencia	Mixco, Guatemala
Hijos	0
Grado académico	Universidad Incompleta
Fecha de ingreso	03-2020
Área de Trabajo	Administrativo
Unidad	Producción
Nivel jerárquico	Facilitador

Parte del proceso de introducción, incluyó la lectura del consentimiento informado, así como la firma del mismo para poder iniciar el proceso. La colaboradora indicó que le da pena ser grabada pero con gusto puede responder sin problema la encuesta.

Como parte del proceso se le indicó que yo iba a estar escribiendo y tomando notas de todo lo que me verbalizara. Se le indicó que era una entrevista guiada con preguntas ya estructuradas, pero que si existiera algo que a su consideración no fuese tomado en cuenta, lo expresara sin ningún problema.

Para finalizar la parte introductoria, se le agradeció el tiempo apartado para participar en este proceso, a lo que su respuesta fue “ya sabes, estoy bastante halagada en que me hayas tomado en cuenta para participar de este proceso, porque tengo mi propia experiencia y también lo que he observado en los colaboradores, entonces creo que puedo aportar”; agradecí la disposición e inicié con la lectura de la primera pregunta:

1. ¿Qué tan satisfecho está en esta empresa?, Amplíe su respuesta:

Me siento bastante satisfecha, es una empresa sólida que cumple con la normativa legal de contratación, así como respetan los horarios regularmente, digamos que la excepción es la temporada alta, pero sabemos que es así y que es necesario apoyar en estos momentos, aunque este año en pandemia, realmente estamos en temporada alta desde junio, y normalmente empieza en octubre. Nuestros niveles de producción han sido

tan altos, que jamás en la historia de la empresa se habían alcanzado esos números de producción y de piezas ingresadas a bodega.

Yo hice mis prácticas de la universidad acá en el área de esponja y la verdad es que aprendí mucho, y ahora estoy trabajando, entonces no puedo estar más satisfecha y contenta porque me dieron la oportunidad aún sin ninguna experiencia anterior de trabajo.

2. ¿Qué aspectos relacionados con la salud (física o emocional), le gustaría cambiar para mejorar en la empresa?

Quizá el área física me gustaría que pudiéramos tener actividades físicas que nos ayudarán a oxigenar nuestro cuerpo, se establecieron las pausas activas sin embargo estas no son continuas, y sería bueno que lo fueran.

En el área emocional a mí me gustaría que hubieran espacios verdes, porque acá no vemos la luz del día sino es que salimos al parqueo y ahora con covid no se puede, entonces entro de día y cuando salgo muchas veces ya está oscureciendo, creo que eso ayudaría a que emocionalmente me sienta más fresca, y a veces el espacio, quizá en mi oficina no, pero hay espacios compartidos que son muy pequeños y dan la sensación de encierro.

También sería bueno que de vez en cuando hicieran alguna actividad fuera de la empresa para poder cambiar de ambiente. Es una inversión de tiempo y recursos económicos, pero creo que sería beneficioso para elevar los niveles de productividad.

3. Según su experiencia ¿Qué actividades físicas se realizan dentro de la empresa en función de mejorar su salud mental?

Las pausas activas, también se hacen torneos de boliches y de football pero este año no se hicieron, también se hacen torneos de futillo.

Otra actividad que puedo incluir como física para mi puesto es que camino mucho, siempre tengo que ir a la planta de producción entonces, según mi cronómetro a veces hago más de 10 mil pasos, y otras veces hago menos pero siempre hago más de 7mil, eso es bueno.

4. En los últimos 6 meses, ¿Ha presentado algún síntoma o enfermedad física que esté relacionada a las actividades físicas que realiza en el trabajo? si su respuesta es positiva, detalle cuales:

Si, dolor de cabeza y de cuello, también ardor de ojos y bastante dolor muscular en los hombros y espalda

También me quitaron las cordales, regresé a trabajar y como que se me hubieran bajado las defensas porque seguido me enfermé de gripe, y luego apareció el Covid.

5. ¿Ha utilizado los servicios médicos internos, del Igss o del seguro, en los últimos seis meses? Si su respuesta es positiva, indique la dolencia y si esta está relacionada a actividades laborales.

No, no he tenido que utilizar esos servicios, pero si he tomado medicina para el dolor de cabeza y dolor muscular.

Me operaron de las cordales para sacarlas pero eso fue un procedimiento ajeno. En la empresa está el doctor, pero no he tenido la necesidad de asistir, más bien ellos han llegado a darnos vitaminas por esto del covid.

6. ¿Cuál ha sido su experiencia y participación en actividades recreativas y de capacitación en la empresa?

He participado en algunas capacitaciones, no muchas porque no nos toman en cuenta a todos. Y este año por el tema de covid es muy probable que no vaya a haber ninguna actividad de fin de año, me han contado que es de participación de todo el personal.

Actividades recreativas tenemos todos los meses con la celebración de cumpleaños, premiación de gladiadores individual, premiación de gladiadores grupal, pero para mí no son recreativas porque tengo que participar en la planificación y logística, entonces no voy a disfrutar sino a realizar la actividad, aunque es igual de agradable.

- 6.1. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud física?

Si () No (x) ¿por qué?

Porque no nos toman en cuenta a todas las áreas, sino son más que todo enfocadas al área de ventas y de producción pero para los operarios no para los que estamos en el área administrativa

- 6.2. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental?

Si () No () ¿por qué?

7. ¿Qué tipo de actividades recreativas o de descanso prefiere realizar en sus tiempos libres y fines de semana?

Me gusta ver tv, salir a caminar y descansar, ahora no tengo mucho tiempo para descansar porque sigo estudiando, entonces mi tiempo libre lo utilizo para completar mis tareas

- 7.1. Las actividades enumeradas en el 7 ¿le han ayudado a mejorar su salud física?

Si () No (x) ¿por qué?

Porque no realizó ejercicio de manera continua, no tengo tiempo la verdad, entonces no se me ocurre otra forma de mejorar mi salud física.

Ah bueno, pero también cuido mi alimentación, eso no lo dije antes pero es una forma de cuidar mi salud física, tomo agua pura y trato de comer lo más sano posible.

7.2. Las actividades enumeradas en el 7 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental?

Si () No (x) ¿por qué?

Porque casi no tengo tiempo, pero creo que es algo que en el futuro puedo cambiar, cuando salga de la u

8. Con el propósito de que nuestra empresa se fortalezca más, puede sugerir actividades que podamos realizar para proteger o mejorar la salud mental de los colaboradores:

- **Espacios de capacitación, para varios puestos de trabajo, así como que sean de acceso para otros**
- **Campañas de capacitación de primeros auxilios**
- **Al menos una actividad al mes de ejercicio o como pausas activas**
- **También promover clases de ejercicios y que nos podamos inscribir para participar**
- **Habría que retomar lo del programa de Guatemala Próspera, porque era un programa que nos daba un espacio de 30 minutos a la semana para hablar de valores personales y que hacíamos ejercicios de tareas para llevar la siguiente semana, creo que es un programa que todavía está pero por el coronavirus no nos podemos reunión por grupos, y esto es así, se llaman mesas redondas cuando hacíamos estas actividades**
- **Podrían hacer actividades en donde las diferentes áreas pudiéramos participar para integrar las áreas, porque a veces no hay mucha comunicación o uno no conoce a la gente de otras áreas**

9. En su puesto de trabajo, puede mencionar ¿qué es lo que más le produce desgaste emocional?

Las tareas que tengo que realizar conllevan tiempo, también tengo que hacer reportes de los cuales depende la producción, entonces es de bastante responsabilidad y me estreso bastante. A veces también las direcciones de los jefes inmediatos no son tan exactas y hay muchos cambios en la producción por lo que también produce estrés.

También tengo que verificar que todo el personal asista y cuando alguien falta esto significa que se deben reacomodar los planes de ejecución. En realidad todo eso produce mucho estrés.

Este año con el covid tuvimos que implementar un turno nocturno completo, algo que no teníamos antes, y hay que no solo planificar que vengan a trabajar, sino que haya supervisión, materiales, comida... es un montón de trabajo

El área de ingeniería es un área en donde se exige mucho, y no se permiten errores porque tienen repercusión en la producción total, yo igual estoy aprendiendo pero si me estreso mucho porque me da nervios que algo se me pase y cometa un error.

10. ¿Considera haber experimentado dolencias o malestares físicos relacionados con las funciones que realiza en su puesto de trabajo? Comente por favor como lo ha manejado.

Si, cuando me duele la cabeza, ojos o cuello, me aplico medicamento en el lugar, tomo medicina o trato de cambiar de actividad para moverme. Un día me dolió el cuello que me quedé como atorada, pero después se me pasó, solo que fue un día muy estresante, es que esto del covid de verdad que vino a alterar todo, gracias a Dios tenemos trabajo, pero la verdad es que si es muy estresante actualizar los planes de producción y que no falte material ni gente

También trato de no tomarme las cosas a pecho, porque cuando es así me estreso mucho. También me ha dado mucha gripe, no sé si porque tengo las defensas bajas o por el aire acondicionado de la oficina y cuando voy a la planta de producción hay calor, entonces esos cambios creo que pueden hacerme daño.

11. Describa qué aspectos de su vida personal le generan estrés

Área	Si	No	Puede describir/compartir para una mejor comprensión por favor.
11.1 Física / Salud			Ahorita estoy un poco preocupada por el covid, porque acá yo estoy con mucha gente y no sabemos si las personas tienen el mismo cuidado que uno tiene, entonces si me pone nerviosa. Al final lo laboral se vuelve personal, porque acá pasamos mucho tiempo, más que en nuestra casa
11.2 Económica	X		Porque a veces no tengo el dinero suficiente para cubrir mis gastos académicos. También quiero hacer otras cosas pero todavía estoy empezando, entonces me genera estrés pero no mucho.
11.3 Familiar	x		Mi mamá dice que trabajo mucho, porque me llevo muchas veces el trabajo para la casa
11.4 Pareja	x		Tiempo limitado con mi pareja, antes que no trabajaba tenía más tiempo y creo que se ha resentido un poco en esta área.

11.5 Otros	x	Estudios, porque tengo que terminar la universidad pero me queda muy poco tiempo y energías para esto.
------------	---	--

12. Describa qué aspectos de su trabajo, según su perspectiva le producen estrés
El trabajo en general porque requiere mucho detalle, atención y responsabilidad en mis funciones

La relación con mi jefe inmediato, a veces el mismo estrés no permite controlar adecuadamente las emociones. La relación con los supervisores, porque a veces uno les pide algo y no les gusta y hay que estarlos persiguiendo para que entreguen la información

Y ahora el covid, como te dije antes, me produce estrés el saber que me puedo contagiar, pero me gusta mi trabajo, entonces es ese equilibrio que a veces se pierde, porque acá nos dan mascarillas, caretas, hay gel hay agua, y mucha limpieza, pero no deja de ser preocupante, a parte que yo siento que puedo ser digamos asintomática e imagina que solo sirva para contagiar a otros, porque estuve con alguien que me contagió y luego a mí no me pasó nada y al otro sí, eso me da nervios.

Como parte del cierre, se le agradece por el tiempo y la apertura para contestar cada pregunta, se le da la opción para agregar algo adicional, pero indica que todo está bien.

Encuesta: No. 10
 Fecha entrevista 12 de noviembre de 2020
 Modalidad: Envío de entrevista en digital –correo de respaldo
 Nombre de entrevistado L.E.

Datos demográficos:

Sexo	Masculino
Edad	36
Estado Civil	Casado
Municipio / Depto residencia	Mixco, Guatemala
Hijos	2
Grado académico	Diversificado Incompleto
Fecha de ingreso	07-2005
Área de Trabajo	Operaciones
Unidad	Producción
Nivel jerárquico	Supervisor

1. ¿Qué tan satisfecho está en esta empresa?, Amplíe su respuesta:
Contento He Logrado superarme Profesionalmente me Siento satisfecho
2. ¿Qué aspectos relacionados con la salud (física o emocional), le gustaría cambiar para mejorar en la empresa?
Que se tome el tiempo adecuado para los pedidos de producción siempre estamos con que todo urge y esto nos causa niveles de estrés altos.
3. Según su experiencia ¿Qué actividades físicas se realizan dentro de la empresa en función de mejorar su salud mental?
En algún momento se hacían pausas activas diarias esto ayuda a liberar el cansancio y el estrés a todo el personal.
4. En los últimos 6 meses, ¿Ha presentado algún síntoma o enfermedad física que esté relacionada a las actividades físicas que realiza en el trabajo? si su respuesta es positiva, detalle cuales:
Hace 3 meses me enferme de covid-19 pero no pude comprobar si me contagie aquí en mi trabajo, aunque podría ser probable.
5. ¿Ha utilizado los servicios médicos internos, del Igss o del seguro, en los últimos seis meses? Si su respuesta es positiva, indique la dolencia y si esta está relacionada a actividades laborales
Si he utilizado el servicio de médico interno por un problema de colon irritable que el doctor indica que es probable por el nivel de estrés que se maneja.

6. ¿Cuál ha sido su experiencia y participación en actividades recreativas y de capacitación en la empresa?

Excelente he tenido la oportunidad de estar en actividades recreativas con el equipo de producción y ha sido muy bueno (deberían de programarse por lo menos una vez cada 3 meses para liberar el estrés que se acumula por el trabajo) las capacitaciones que la empresa me ha dado han sido de mucha ayuda para desarrollar mi trabajo como supervisor de producción.

- 6.1. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud física?

Si (x) No () ¿por qué?

Por qué mentalmente se relaja uno y eso lo ayuda a estar de un estado de ánimo.

- 6.2. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental?

Si (x) No () ¿por qué?

Lo ayudan a uno a hacer diferente el trabajo de modo de estar más tranquilo emocionalmente.

7. ¿Qué tipo de actividades recreativas o de descanso prefiere realizar en sus tiempos libres y fines de semana?

Escuchar alabanzas y prédicas cristianas, ver películas con mi familia, salir un momento los domingos con mi familia, a comer algo, o hacer un buen churrasco con mi familia en casa.

- 7.1. Las actividades enumeradas en el 7 ¿le han ayudado a mejorar su salud física?

Si (x) No () ¿por qué?

Por qué el estado de ánimo es muy importante para tener una mejor salud y las actividades que realizo me agradan.

- 7.2. Las actividades enumeradas en el 7 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental?

Si (x) No () ¿por qué?

Si al realizar actividades que le agradan a uno se libera la mente de toda carga ya sea de trabajo o personal y se renueva los pensamientos de forma positiva.

8. Con el propósito de que nuestra empresa se fortalezca más, puede sugerir actividades que podamos realizar para proteger o mejorar la salud mental de los colaboradores:

Programas de recreación física para que liberen el estrés acumulado por el día a día.

9. En su puesto de trabajo, puede mencionar ¿qué es lo que más le produce desgaste emocional?

Solucionar los errores de producción que cometen los colaboradores por x o y motivo

10. ¿Considera haber experimentado dolencias o malestares físicos relacionados con las funciones que realiza en su puesto de trabajo? Comente por favor como lo ha manejado.

En algunas ocasiones dolor de cabeza se me quita descansando

11. Describa qué aspectos de su vida personal le generan estrés

Área	Si	No	Puede describir/compartir para una mejor comprensión por favor.
11.1 Física / Salud			
11.2 Económica	x		Cuando salen gastos inesperados
11.3 Familiar			
11.4 Pareja			
11.5 Otros			

12. Describa qué aspectos de su trabajo, según su perspectiva le producen estrés

- **Cuando me exigen más de lo que las líneas pueden dar**
- **Cuando el personal comete errores, aun cuando se les explica el procedimiento**

Encuesta: No. 11
 Fecha entrevista 9 de noviembre de 2020
 Modalidad: Envío de entrevista en digital –correo de respaldo
 Nombre de entrevistado L.C.

Datos demográficos:

Sexo	Femenino
Edad	29
Estado Civil	Soltera
Municipio / Depto residencia	San Juan Sacatepéquez, Guatemala
Hijos	0
Grado académico	Universidad Incompleta
Fecha de ingreso	02-2018
Área de Trabajo	Administrativo
Unidad	Comercialización
Nivel jerárquico	Asistente

- ¿Qué tan satisfecho está en esta empresa?, Amplíe su respuesta:
A nivel empresa, muy satisfecha ya que pertenezco a una corporación transnacional.
- ¿Qué aspectos relacionados con la salud (física o emocional), le gustaría cambiar para mejorar en la empresa?
Promover el buen clima laboral, realizando encuestas tanto del área en donde uno labora como con las áreas con las que nos relacionamos, también promover las pausas activas.
- Según su experiencia ¿Qué actividades físicas se realizan dentro de la empresa en función de mejorar su salud mental?
El kick off que se realiza dando inicio a la temporada alta, como también actividades de acuerdo a la época (ejemplo mes patrio)
- En los últimos 6 meses, ¿Ha presentado algún síntoma o enfermedad física que esté relacionada a las actividades físicas que realiza en el trabajo? si su respuesta es positiva, detalle cuales:
Si, dolores musculares, problemas en la vista, problemas con los bronquios.
- ¿Ha utilizado los servicios médicos internos, del Igss o del seguro, en los últimos seis meses? Si su respuesta es positiva, indique la dolencia y si esta está relacionada a actividades laborales.
No utilizo IGSS he utilizado doctor particular, por tratamiento de bronquios y dolores musculares (cuello y rostro)

6. ¿Cuál ha sido su experiencia y participación en actividades recreativas y de capacitación en la empresa?

Muy buena experiencia, ya que se incluyen reconocimientos dentro de las actividades.

6.1. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud física? si (X) No () ¿por qué?

6.2. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental? si () No (X) ¿por qué?

Porque las actividades no van enfocadas al mejoramiento del clima laboral o enfocada a la buena ejecución de comunicación, jefe-colaborador.

7. ¿Qué tipo de actividades recreativas o de descanso prefiere realizar en sus tiempos libres y fines de semana?

Practicar deporte, o descansar.

7.1. Las actividades enumeradas en el 7 ¿le han ayudado a mejorar su salud física? si (x) No () ¿por qué?

7.2. Las actividades enumeradas en el 7 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental? si () No (x) ¿por qué?

8. Con el propósito de que nuestra empresa se fortalezca más, puede sugerir actividades que podamos realizar para proteger o mejorar la salud mental de los colaboradores:

- **Podrían ser encuestas y que estas regresen con retroalimentación o reforzamiento en las deficiencias que se localicen**
- **Actividades grupales como enseñanza al trabajo en equipo.**

9. En su puesto de trabajo, puede mencionar ¿qué es lo que más le produce desgaste emocional?

Tratar de solventar algunos inconvenientes sola, o evidenciar que los trámites apuntan al mejoramiento de la empresa. Atender temas laborales en días de descanso

10. ¿Considera haber experimentado dolencias o malestares físicos relacionados con las funciones que realiza en su puesto de trabajo? Comente por favor como lo ha manejado.

Estoy en tratamiento e intento realizar pausas activas, o tomar algún día como vacaciones

11. Describa qué aspectos de su vida personal le generan estrés

Área	Si	No	Puede describir/compartir para una mejor comprensión por favor.
11.1 Física / Salud	X		Por tema de transporte, Estudios.
11.2 Económica	X		Porque invierto en medicina
11.3 Familiar		X	
11.4 Pareja		X	
11.5 Otros			

12. Describa qué aspectos de su trabajo, según su perspectiva le producen estrés

- **Sobrecarga de trabajo**
- **Falta de comunicación**

Encuesta: No. 12
 Fecha entrevista 10 de noviembre de 2020
 Modalidad: Envío de entrevista en digital –correo de respaldo
 Nombre de entrevistado S.P.

Datos demográficos:

Sexo	Masculino
Edad	24
Estado Civil	Soltero
Municipio / Depto residencia	Mixco, Guatemala
Hijos	0
Grado académico	Universidad Incompleta
Fecha de ingreso	09-2016
Área de Trabajo	Operaciones
Unidad	Producción
Nivel jerárquico	Colaborador

1. ¿Qué tan satisfecho está en esta empresa?, Amplíe su respuesta:
Muy satisfecho, por ser una empresa que incentiva, brinda apoyo y apegada a la ley.
2. ¿Qué aspectos relacionados con la salud (física o emocional), le gustaría cambiar para mejorar en la empresa?
Promover actividades de integración y recreación.
3. Según su experiencia ¿Qué actividades físicas se realizan dentro de la empresa en función de mejorar su salud mental?
Se realizaban pausas Activas
4. En los últimos 6 meses, ¿Ha presentado algún síntoma o enfermedad física que esté relacionada a las actividades físicas que realiza en el trabajo? si su respuesta es positiva, detalle cuales:
Si, Dolores musculares y de espalda
5. ¿Ha utilizado los servicios médicos internos, del Igss o del seguro, en los últimos seis meses? Si su respuesta es positiva, indique la dolencia y si esta está relacionada a actividades laborales
Sí. Servicio médico interno por dolor de espalda.
6. ¿Cuál ha sido su experiencia y participación en actividades recreativas y de capacitación en la empresa?
Excelente, ya que en ellas se convive con otras áreas, se intercambian ideas y se retroalimentan las experiencias adquiridas.

- 6.1. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud física?
 Si (X) No () ¿por qué?
Porque al convivir con otros, se logran intercambiar técnicas de trabajo lo que lleva muchas veces a reducir el esfuerzo físico y con ello un menor desgaste o cansancio.
- 6.2. Las actividades enumeradas en el 6 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental?
 Si (X) No () ¿por qué?
Porque las actividades recreativas despejan la mente y las capacitaciones muchas veces ayudan a romper paradigmas creados.
7. ¿Qué tipo de actividades recreativas o de descanso prefiere realizar en sus tiempos libres y fines de semana?
Lectura, paseo en moto, visitar senderos o parques.
- 7.1. Las actividades enumeradas en el 7 ¿le han ayudado a mejorar su salud física?
 Si (X) No () ¿por qué?
El motociclismo y caminar ayuda a liberar el estrés y cambiar la rutina de movimientos.
- 7.2. Las actividades enumeradas en el 7 ¿le han ayudado a mejorar su salud mental?
 Si (X) No () ¿por qué?
La lectura y el conocer lugares despejan la mente, cambio de ambiente.
8. Con el propósito de que nuestra empresa se fortalezca más, puede sugerir actividades que podamos realizar para proteger o mejorar la salud mental de los colaboradores:
- **Capacitación que busque romper paradigmas.**
 - **Promover actividades recreativas y de integración**
9. En su puesto de trabajo, puede mencionar ¿qué es lo que más le produce desgaste emocional?
Falta de comprensión e integración de otros compañeros
10. ¿Considera haber experimentado dolencias o malestares físicos relacionados con las funciones que realiza en su puesto de trabajo? Comente por favor como lo ha manejado.
Dolores musculares dolores de espalda y cabeza, he buscado obtener un mejor descanso y practicar algunos ejercicios para mantener un equilibrio y auxilio de medicina si fuese necesario.

11. Describa qué aspectos de su vida personal le generan estrés

Área	Si	No	Puede describir/compartir para una mejor comprensión por favor.
11.1 Física / Salud		X	No presento alguna enfermedad o dolencia que me genera cierto estrés.
11.2 Económica		X	Logro cubrir gastos y ahorros personales.
11.3 Familiar	X		Desigualdad de ideas y pensamientos.
11.4 Pareja		X	Soltero
11.5 Otros		X	

12. Describa qué aspectos de su trabajo, según su perspectiva le producen estrés
Falta de compromiso, responsabilidad, comprensión e integración de algunos.