



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

**“EFECTOS QUE CAUSAN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD IMPLEMENTADAS
POR COVID-19, EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRODUCTORA
DE ALIMENTOS EN EL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA”.**

Arlene Stephanie Estrada Sazo

Guatemala de la Asunción, septiembre del 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

Cc. Archivo

CODIPs. 1520-2023

ORDEN DE IMPRESIÓN TRABAJO DE GRADUACIÓN

09 de septiembre de 2023

Licenciado (a)
Arlene Stephanie Estrada Sazo
Presente

Maestrante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto DÉCIMO SEXTO (16°)** 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 SEXTO: Se conoció el expediente que contiene el Trabajo de Graduación titulado: **“Efectos que causan las medidas de bioseguridad implementadas por Covid-19, en los colaboradores de una empresa productora de alimentos en el departamento de Guatemala”** de la Maestría en **Gestión Humana y Organizacional**, realizado por :

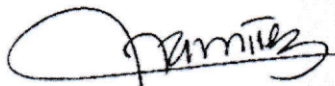
Arlene Stephanie Estrada Sazo

Registro Académico: 200916987
CUI: 2053283500117

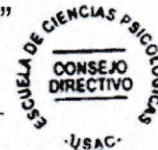
Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Trabajo de Graduación de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 2° cohorte con categoría en artes.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal de de León
SECRETARÍA DE ESCUELA II



/Verna

D.E.P.Ps 323-2023

Guatemala 29 de agosto de 2023

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

Licenciada (o)


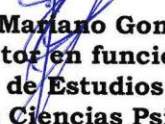
Arlene Stephanie Estrada Sazo

Maestrante

Licenciada (o) Estrada Sazo:

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 **"Efectos que causan las medidas de bioseguridad implementadas por Covid-19, en los colaboradores de una empresa productora de alimentos en el departamento de Guatemala"**

"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. 046-MGHOB-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 ESTRADA SAZO, ARLENE STEPHANIE con carné 200916987, 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 "Efectos que causan las medidas de bioseguridad implementadas por Covid-19, en los colaboradores de una empresa productora de alimentos en el departamento de Guatemala".

Atentamente,



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

M. A. Jorge Ernesto Rodas López

Licenciado en Psicología.
Colegiado activo #7980

Arlene Stephanie Estrada Sazo
Orientadora Vocacional y Laboral
Licenciada en Psicología
Colegiado 14,602

Introducción	1
Capítulo I: Generalidades.....	2
1.1 Área de investigación: Psicología del trabajo.....	2
1.2 Línea de investigación: Salud y prevención.....	2
1.3 Planteamiento del problema.....	2
1.4 Justificación del Problema.....	5
1.5 Alcances.....	6
1.6 Límites.....	6
1.7 Objetivos de la investigación	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos.....	7
1.8 Definición de Variables.....	7
Capítulo II: Marco Teórico	9
2.1 Salud mental y estrés laboral	9
2.2 Medidas de bioseguridad.....	13
2.3 Guatemala ante la pandemia de Covid-19.....	18
2.4 Aspectos legales referentes a la salud y seguridad ocupacional para los empleadores y colaboradores.	20
2.5 Otras medidas de prevención según Acuerdo Gubernativo 79-2020	24
2.6 Entidades vigilantes de Salud y Seguridad Ocupacional en los centros de trabajo del país.....	25
Capítulo III: Definición metodológica.....	28
3.1 Alcance y diseño de la investigación.....	28
3.2 Descripción de la muestra	29
3.3 Instrumentos que se utilizaron.....	31
3.4 Procedimiento de investigación.....	36
3.5 Diseño y metodología estadística	38
Capítulo IV: Resultados del trabajo de campo	39
Variables destacadas.....	40
4.1.1. Medidas de bioseguridad.....	40
4.1.2. Estrés laboral.....	40
4.2 Presentación de resultados medidas de bioseguridad	41
4.2.1 Discusión de Resultados de medidas de bioseguridad	48
4.3. Presentación de resultados cuestionario de evaluación de estrés.	50
4.3.1 Discusión de Resultados de estrés laboral	57

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones	60
5.1 Conclusiones	60
5.2 Recomendaciones	61
Capítulo VI: Formulación de proyecto.	62
6.1 Análisis de participantes	62
6.2 Análisis de problemas	64
6.3 Análisis contextual y diagnóstico	66
6.4. Análisis de objetivos.	68
6.5. Análisis de opciones	70
6.6. Marco conceptual.....	74
6.7. Matriz del proyecto	85
6.8 Presupuesto	104
6.9 Cronograma del proyecto	106
6.10 Evaluación del proyecto.	109
Referencias	112
Anexos	119

Índice de Tablas

Tabla 1	Medidas estándares de bioseguridad	14
Tabla 2	Acuerdo Gubernativo No. 79-2020	22
Tabla 3	Acuerdo Gubernativo No. 79-2020	23
Tabla 4	Pregunta representativa 1	41
Tabla 5	Pregunta representativa 2	43
Tabla 6	Pregunta representativa 3	44
Tabla 7	Pregunta representativa 4	46
Tabla 8	Pregunta representativa 5	50
Tabla 9	Pregunta representativa 6	52
Tabla 10	Pregunta representativa 7	53
Tabla 11	Pregunta representativa 8	55
Tabla 12	Análisis de participantes	63
Tabla 13	Análisis de opciones	70
Tabla 14	Viabilidad de opciones/alternativas	71

Índice de Gráficos

Gráfico 1	Binomio salud metal	11
Gráfico 2	Árbol de categorías estrés laboral.....	33
Gráfico 3	Árbol de categorías medidas de bioseguridad.....	35
Gráfico 4	Correlación de variables	39
Gráfico 5	Los compañeros de trabajo cumplen con los protocolos de seguridad	42
Gráfico 6	Frecuencia del uso del traje de protección dentro de la empresa.....	43
Gráfica 7	Frecuencia de mantenimiento de distanciamiento físico.....	45
Gráfico 8	Exposición de riesgos desde el puesto de trabajo	46
Gráfico 9	Dolores de cuello, espalda o tensión muscular	51
Gráfico 10	Dificultades para iniciar actividades o permanecer en un solo lugar	52
Gráfico 11	Sentimiento de sobrecarga de trabajo	54
Gráfico 12	Cansancio, tedio o desgano	55
Gráfico 13	Árbol de problemas.....	65
Gráfico 14	Árbol de objetivos	68

Introducción

El presente trabajo tiene como título “Efectos que causan las medidas de bioseguridad implementadas por Covid-19, en los colaboradores de una empresa productora de alimentos en el departamento de Guatemala”. Estuvo regida por la selección de la línea de investigación, en la cual se involucra el área de investigación que es psicología del trabajo, salud y prevención porque como refiere la guía para la elaboración del trabajo de graduación y líneas de investigación de tesis (2021) “Es necesario comprender al guatemalteco y el conocimiento de su realidad laboral, tomando en cuenta diferencias como el campo y la ciudad, hombres, mujeres, niños y personas con discapacidad; tendientes a la autorrealización y mejora en la calidad de vida”.

Se tuvo como objetivo el poder analizar y relacionar el estrés laboral que pudiese afectar a los colaboradores de empresas productoras de alimentos, con los niveles de seguridad propuestos por sus empleadores. También se tomó en cuenta cómo estos pueden afectar psicológicamente el desenvolvimiento de la persona dentro de su entorno de trabajo, ayudará a las empresas a evaluar cómo están y si estos aportan o no a la estabilidad física y mental de sus colaboradores.

Para poder correlacionar las variables del presente trabajo, se utilizaron dos instrumentos uno ya estandarizado llamado “Cuestionario para la evaluación del estrés” Tercera versión de Villalobos (2015). El otro instrumento llamado “Cuestionario de verificación de cumplimiento de medidas de bioseguridad” siendo un instrumento ad hoc, el cual se decidió construir. Estos sirvieron para la obtención de resultados específicos dentro de la empresa de alimentos y de esa manera poder determinar la correlación o no que pueda existir entre ambas variables e implementar el uso de estrategias para el manejo adecuado del estrés laboral por medio de talleres para contribuir a los colaboradores a mejorar el estado físico y mental en el que se encuentren.

Capítulo I: Generalidades.

1.1 Área de investigación: Psicología del trabajo.

“Investigar el comportamiento, las relaciones y condiciones laborales en Guatemala, desde una perspectiva teórica metodológica, que permita un conocimiento integral de la realidad nacional y de sus consecuencias en la vida del trabajador, su familia y la sociedad en general” CIEPs (2018, p.68) Es un área de investigación como su nombre lo indica en el campo de la gestión humana, en la cual el objetivo es conocer, describir y comprender al trabajador guatemalteco que es un ser humano que tiene necesidades.

1.2 Línea de investigación: Salud y prevención.

“Se analizarán las consecuencias del descanso adecuado, la recreación y las condiciones de salud y seguridad en el trabajo, así como el estrés laboral, la fatiga, los accidentes y enfermedades cuando no son satisfactorias estas condiciones” CIEPs (2018, p.69). En este caso específicamente acerca de los efectos que causan las medidas de bioseguridad, respecto a las condiciones de trabajo que incluyen niveles de seguridad conforme lo exige la ley guatemalteca, durante la pandemia de Covid-19. El cual permitió un conocimiento integral de la realidad y las consecuencias en la vida del trabajador, la familia y la sociedad en general.

1.3 Planteamiento del problema

En Guatemala hombres y mujeres han tenido que afrontar problemas en todos los ámbitos de la vida; desde su educación, trabajo e incluso su salud. Se desconocen las experiencias de los hombres y mujeres respecto a sus condiciones de trabajo y cómo son los protocolos de seguridad que deben tener actualmente ante la pandemia del Covid-19; virus que ha traído serios problemas a la población guatemalteca. Actualmente existen protocolos de seguridad en las empresas, pero no todos los planes son aplicables y favorables para la prevención del contagio de la enfermedad.

El tema de seguridad industrial es importante conocerlo, como refiere Ordoñez (2020) es una “serie de actividades que conllevan a resguardar tanto la integridad física como la salud de las personas”. Dentro de estas series de actividades, se contemplan protocolos para prevenir los accidentes laborales, los acuerdos gubernativos No. 229-2014 y No. 79-2020, así como la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Establecen como obligación de los empleadores tener medidas de seguridad industrial y a los trabajadores cumplirlas, pero no todas las empresas en el país conocen de estos acuerdos y normativas.

De acuerdo con el reglamento general sobre higiene y seguridad en el trabajo y la guía de identificación de riesgos laborales por Covid-19 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social [IGSS], se espera que en el país las grandes, medianas y pequeñas empresas puedan tener establecidos sus protocolos de seguridad industrial. Los reglamentos buscan prevenir accidentes laborales, así también prevenir el contagio de un virus que puede llegar a ser mortal, si se recibe una fuerte carga viral y lo que se busca evitar, por ende, es que los centros de trabajo no sean focos de contagio del Covid-19.

Con respecto a los protocolos de seguridad, en el cual se puede incluir el término bioseguridad, es inquietante pensar si se podrán acostumbrar las personas a que es algo rutinario y de cuidado para la preservación de la vida misma. Estarán siendo reforzados los protocolos de bioseguridad conforme lo exige la ley, ante la amenaza constante del Covid-19. Desde antes de la pandemia las personas que están en planta de producción debían cumplir con estrictos protocolos de higiene, y actualmente se considera que deben extremar esas medidas de seguridad y segregar a los grupos de trabajo.

El hecho de que utilicen mascarilla la mayor parte del tiempo en las áreas de trabajo de producción de alimentos es considerado agotador, quizás pueda provocar

que piensen que por ningún motivo que lo amerite se pueden quitar la mascarilla porque podrían ser suspendidos, descuidar algo como el lavado de manos también les puede afectar en su desempeño laboral. Son situaciones a las que ningún ser humano estaba acostumbrado. Estas circunstancias podrían producir en los trabajadores estrés laboral, que podría constituir un estrés colectivo dentro de la empresa.

El propósito de este estudio titulado “Efectos que causan las medidas de bioseguridad implementadas por Covid-19, en los colaboradores de una empresa productora de alimentos en el departamento de Guatemala” era identificar los efectos que tienen los trabajadores con respecto a las medidas de bioseguridad vigentes con respecto a la pandemia de Covid-19. Porque como refieren Galicia y García (2011) “el aspecto psicológico que afecta el desempeño de los trabajadores en su comportamiento y está relacionado de manera directa con las percepciones que el trabajador percibe en su centro de trabajo e implica la relación con el entorno laboral y el medio ambiente”.

Esta investigación se llevó a cabo en una empresa productora de alimentos, ubicada en el km 16.5 Carretera a El Salvador, entrada a Pavón, Fraijanes Guatemala; siendo hombres y mujeres mayores de 18 años quienes participaron en la misma, se llevó a cabo desde el mes de octubre y finalizando en el mes de noviembre del año 2020. Se realizó de manera correlacional, transversal. Las preguntas que se respondieron por medio de esta investigación fueron ¿Qué efectos causan las medidas de bioseguridad implementadas por Covid-19, en los colaboradores de la empresa?, ¿Se encontrará el estrés dentro de los efectos a las personas que laboran en la empresa?, ¿Están satisfechos los colaboradores con las medidas de seguridad implementadas?, ¿Ha afectado su estado emocional todo lo que acontece por la pandemia en su lugar de trabajo?

1.4 Justificación del Problema

Ante esta pandemia de Covid-19, aparecen los efectos que produce, lo cual es un impacto sin precedentes. El poder analizar y relacionar el estrés laboral que podría estar afectando a los trabajadores de empresas productoras de alimentos, es un hecho que se investigó. Describir, cómo es que están tomando los niveles de seguridad propuestos por sus empleadores y cómo estos pueden afectar psicológicamente el desenvolvimiento de la persona dentro de su entorno de trabajo, ayudará a las empresas a evaluar si estos aportan o no a la estabilidad física y mental de sus colaboradores.

Existe mención del impacto que puede tener dicha pandemia en los sectores de industria, economía y salud, de parte de organismos internacionales y nacionales como lo es el ministerio de salud, ministerio de trabajo; pero no específicamente del impacto que pueda tener lo riguroso de la seguridad industrial actual en los trabajadores de una empresa productora de alimentos, ya que pueden sentirse agotados y presentar síntomas de estrés laboral.

La propuesta a elaborar como bien se menciona en párrafos anteriores, es analizar y relacionar la influencia de las dos variables como lo son bioseguridad y los efectos que causa esa implementación de medidas en el aspecto laboral, esperando encontrar respuestas a la existencia de estrés laboral para las personas; mediante la utilización de los protocolos de seguridad implementados por sus empresas empleadoras. Es por ello que se necesita de esta investigación para poder contribuir, a encontrar material de investigación acerca de los efectos que causan en los trabajadores la implementación de medidas de bioseguridad ante la pandemia de Covid-19.

1.5 Alcances

El alcance de esta investigación es correlacional, y el enfoque cuantitativo siendo este no experimental, transversal. Debido al tiempo con el que se cuenta para la elaboración de la investigación y aplicación de instrumentos, solamente se describió el fenómeno a estudiar que en este caso la cuantificación de los efectos de las medidas de bioseguridad implementadas ante la pandemia del Covid-19, en la empresa productora de alimentos. Se dio una buena recepción de los instrumentos en los cuales se realizaron cuestionarios con preguntas abiertas y un cuestionario de evaluación del estrés, aplicándolas de manera virtual.

1.6 Límites

Entre los factores que representaron un desafío para la realización de la investigación, se encuentra la situación actual por la pandemia del Covid-19, el tiempo limitado para realizar la investigación, la no posibilidad de encontrar una empresa con facilidad sin que requieran una carta de presentación de parte de la Escuela de Ciencias Psicológicas y Universidad de San Carlos de Guatemala, la no posibilidad de realizar la aplicación de los instrumentos de forma presencial, la incertidumbre con la población muestra que no acceda a responder a los instrumentos para la recolección de la información.

1.7 Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Establecer la relación entre los efectos y las medidas de bioseguridad implementadas por Covid-19, en los colaboradores de la empresa productora de alimentos de Fraijanes, Guatemala.

Objetivos específicos:

- Identificar la implementación de los protocolos de seguridad en la empresa, durante la pandemia de Covid-19.
- Medir el estrés laboral, como parte de los efectos que causan las medidas de bioseguridad, para determinar si es causado por la utilización de equipo de protección, durante la pandemia de Covid-19.
- Detectar los elementos de mayor relevancia en el protocolo de seguridad, que la empresa implementó a raíz de la pandemia de Covid-19.

1.8 Definición de Variables

Medidas de bioseguridad: “Término utilizado para referirse a los principios, técnicas y prácticas aplicadas con el fin de evitar la exposición no intencional a patógenos y toxinas, o su liberación accidental.” (OMS, 2005, p.49).

Estrés laboral: “Respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de la empresa”. (Organización Internacional de Trabajo, 2016)

Operacionalización:

Con la variable medidas de bioseguridad se utilizó una escala de elaboración propia, para medir actitudes respecto a los niveles de seguridad ante Covid-19. Respecto al estrés laboral, se utilizó un cuestionario de evaluación del estrés. Estos instrumentos de recolección de información, ambos cuestionarios para el estrés y la verificación de cumplimiento de medidas de bioseguridad se aplicaron de forma digital a las personas participantes de la muestra.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Salud mental y estrés laboral

El colaborador está expuesto a muchos factores dentro de la organización y por lo tanto se trae a colación el término de estrés laboral el cual se define de la siguiente forma:

“Respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de la empresa”. (Organización Internacional de Trabajo, 2016, p.62)

Este tipo de estrés va relacionado con la respuesta tanto física como emocional del colaborador produciendo malestares como dolores de cabeza, irritabilidad, desgano, etc. Todos estos síntomas la persona los puede interpretar como con alguna sensación de que el trabajo lo supera y él o ella no son capaces de manejarlo. Aunque puede haber una excepción cuando el

“...estrés puede ser constructivo si el individuo lo vive como un estímulo saludable que fomenta conductas para desafiar los retos laborales. Por el contrario, será destructivo o negativo cuando los niveles de exigencia y tensión resulten ser excesivos y deriven en una interferencia para el rendimiento del empleado en su trabajo, afectando su productividad y por supuesto su salud física y/o psíquica”. (Franklin, Krieger p.155)

Si el colaborador o colaboradora está sintiendo demasiado estrés puede buscar excusas para no ir a trabajar y evitar las desagradables sensaciones de tensión porque no sabe cómo manejarlas. En otras ocasiones puede recurrir a sustancias para aminorar los efectos del estrés, esas sustancias pueden ser, alcohol, drogas o consumo de tabaco.

Con respecto al consumo de sustancias, la persona esperaría que esta le produzca un mayor rendimiento laboral o social, buscando disfrutar de las actividades que realiza, tratando de alcanzar el éxito y ser competitivo.

Todas las adicciones “constan de tres fases las cuales son el uso, abuso y dependencia”. (Franklin, Krieger, 2011, p. 157) Siendo esta última fase la más peligrosa ya que siempre estará en búsqueda de la sustancia adictiva y evitará los síntomas de abstinencia. Puede suceder las mismas fases con el consumo de tabaco que por ende las empresas han prohibido el consumo del mismo dentro de las instalaciones y el consumo de alcohol.

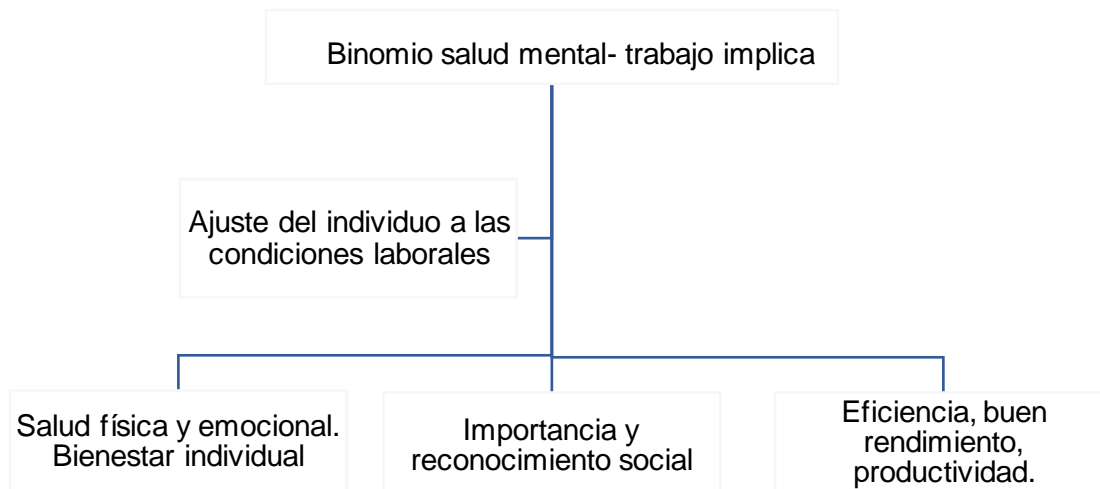
Aunado a las adicciones anteriores, suele haber adicción en el ámbito laboral en el cual se interrelacionan muchos factores, como lo son el objeto (las sustancias que consume y se pueden incluir tecnología y juegos); las características de personalidad del individuo, el medio familiar y el contexto sociocultural que va relacionado por el cómo se entiende el problema de las adicciones. Por ende, se debe prestar atención a la salud mental de los colaboradores.

La persona con salud mental es madura, “se reconoce y acepta a sí misma con sus virtudes y defectos, se valora y comprende lo que le siente y sucede, es capaz de discernir cuáles son sus errores y trata de remediarlos. Así puede enfrentar el trabajo con actitud positiva, sabe cuáles son sus intereses y motivaciones, pero está firme para encarar las dificultades y los posibles fracasos” Franklin, Krieger, 2011, p.152)

Quiere decir que ser maduro es tener mentalidad abierta, reconocerá los momentos en que se tiene que pedir ayuda y que puede cambiar sus puntos negativos con respecto a la personalidad en el trabajo.

Claro está que el tener salud mental, no es indicador de no tener algún problema, siempre se presentará más de alguna dificultad, porque como se planteaba al inicio de esta investigación todos los seres humanos enfrentan diferentes situaciones de manera individual, familiares, laborales, sociales.

Gráfico 1 Binomio salud mental



Fuente: Elaboración propia, datos de Franklin, Krieger (2011)

Cuando una persona llega a sentir frustración con respecto a su trabajo, se puede dar porque puede considerar que la organización no lo respeta ni valora, se produce un desequilibrio que afecta su salud. Lo mismo ocurre cuando el desencanto laboral es resultado de las dificultades que el individuo tiene para modificar y adaptar sus expectativas a la realidad laboral que ahora es con el temor de contagiarse por el virus del Covid-19.

Si las empresas buscan aumentar la productividad, rendimiento y logro de sus metas y objetivos sin considerar las necesidades de los colaboradores, puede considerarse es un ataque directo a la salud mental de los mismos. "El trabajo debería

responder a las necesidades e intereses de los individuos que lo realiza, y estar siempre a favor de su realización como personas; cuando esto no es así, surgen las desilusiones en relación con el desempeño laboral”. (Franklin, Krieger, 2011, p. 154)

La cita anterior tiene mucha relación con la teoría del comportamiento humano, que de acuerdo con la psicología “son todas las actividades expresadas físicamente por el ser humano y todos sus procesos mentales manifestados por medio de expresiones orales como los sentimientos y pensamientos, que un individuo manifiesta cuando se encuentra en una situación social en particular”. (Cobo, 2003, p.115) esta definición es aplicable debido a los efectos de las medidas de bioseguridad aplicadas en esta época de Covid-19 que como se vieron anteriormente si tienen impacto en las personas.

Según refiere Archila el estrés en el trabajo puede darse cuando hay:

“una empresa con ausentismo, rotación de personal, deterioro de las relaciones del trabajo o con los clientes, más accidentes de trabajo de lo normal o un control de calidad pobre, sufre de estrés laboral. Las causas pueden variar, desde asignaciones de tareas poco claras hasta la falta de comunicación; la estructura de una empresa y las condiciones del lugar de trabajo, pueden afectar a los niveles de estrés en gran medida a todos sus trabajadores” (Archila, 2018, p.14)

Día a día los colaboradores afrontan diversas tareas o actividades específicas que generan estrés y este funciona como un mecanismo de activación a la acción del ser humano, ante lo que está afrontando laboralmente. Podría interpretarse que el estrés laboral aparece justamente cuando las exigencias del entorno prevalecen y la persona no puede mantenerlo bajo control.

Actualmente ha ocurrido una modernización con respecto a los trabajos que los guatemaltecos deben realizar hoy en día, la utilización de tecnología con respecto a maquinarias que ahorran bastante tiempo en la mano de obra, utilización de muchos implementos dependiendo de los puestos que existan dentro de las empresas.

Tal es el caso del presente estudio se estuvo trabajando con una empresa productora de alimentos en la que se deben abordar los temas anteriores de estrés y salud mental aunados a los niveles de seguridad industrial, en el que actualmente se destaca la bioseguridad tanto por que trabajan con alimentos, si no que por un virus que lamentablemente acecha a la población guatemalteca y no se diga a los colaboradores de la empresa, este virus es el Covid-19.

2.2 Medidas de bioseguridad

Actualmente ante la amenaza de Covid-19 en el país, en todos los ámbitos de la vida de una persona, pero especialmente en el área laboral se habla de medidas de bioseguridad. Es el “término utilizado para referirse a los principios, técnicas y prácticas aplicadas con el fin de evitar la exposición no intencional a patógenos y toxinas, o su liberación accidental.” (OMS, 2005, p.49).

Existen cuatro principios de bioseguridad según la Universidad Industrial de Santander (2012, p. 4)

- **Universalidad:** Las medidas de bioseguridad deben involucrar a todas las dependencias de la institución o empresa. Tanto el personal como visitantes deben cumplir como rutina con las normas establecidas para prevenir accidentes.
- **Uso de barreras:** Evitar la exposición directa a todo tipo de muestras potencialmente contaminantes, mediante la utilización de materiales (protectores faciales, mascarillas, guantes, traje de protección)

- Medios de eliminación del material contaminado: Conjunto de dispositivos y procedimientos a través de los cuales se procesan y eliminan muestras biológicas sin riesgo para los operadores y la comunidad.
- Evaluación de riesgos: Proceso de análisis de la probabilidad de que ocurra un contagio dentro de la empresa. Esta debe ser efectuada por el personal capacitado que esté más familiarizado con el procesamiento de agentes de riesgo, uso de equipamiento e insumos.

En las empresas productoras de alimentos se debe poner especial énfasis en las medidas de bioseguridad ya que deben de garantizar la protección de la salud de todas las personas, previniendo el riesgo de contagio y se puede contribuir a mantener la actividad de las empresas.

A continuación, algunas medidas estándares de bioseguridad:

Tabla 1 Medidas estándares de bioseguridad

Medidas estándares de bioseguridad	
Acción	Situaciones
Lavado de manos	<ul style="list-style-type: none"> Al ingreso de la empresa Al iniciar y finalizar labores Durante la jornada, cada 3 horas Antes de ingerir alimentos y al terminar Antes de ir al baño y después de su uso Antes de tocarse el rostro Después de limpiar la nariz y/ o toser
Distanciamiento físico	<ul style="list-style-type: none"> Espacio entre usted y las demás personas fuera de su casa En el trabajo permanecer a 2mts de distancia con otras personas Entre puestos de trabajo evitar contacto directo Evitar saludar de besos, abrazos o de apretón de manos

<p>Higiene al toser y estornudar</p>	<p>Cubrirse nariz y boca con el codo</p> <p>Si puede utilice toallas o pañuelos desechables para cubrir boca y nariz</p> <p>Si utiliza pañuelo de tela, recuerde lavar de forma inmediata y de uso individual</p> <p>Asegúrese de cubrir boca y nariz, evite tocar algún objeto hasta que se lave las manos</p> <p>Evite tocarse los ojos o partes de la cara hasta lavarse las manos</p>
<p>Colocación de mascarilla desechable</p>	<p>Lave sus manos antes de colocar el tapabocas</p> <p>Seguir recomendaciones del fabricante, si tiene elástico, por detrás de las orejas, si es de tiras atar por encima de las orejas en la parte de atrás de la cabeza y las otras tiras por debajo de las orejas</p> <p>Colocar sobre nariz y por debajo del mentón</p> <p>Si el tapabocas tiene banda flexible en uno de sus lados, este debe ir en la parte superior para que moldee la banda sobre el tabique nasal</p> <p>No tocar el tapabocas durante su uso, si lo hace debe lavarse las manos antes y después de tocarlo.</p> <p>Al retirar el tapabocas, se hace desde las cintas o elásticos, nunca toque la parte externa de la mascarilla</p> <p>El tapabocas no se deja sin protección por cualquier lado</p>

Fuente: Elaboración propia, datos de Guzmán (2020)

Hay empresas que se han visto afectadas ante esta pandemia del Covid-19 y esto ha provocado efectos en los trabajadores, esos efectos pueden ser, desde el aspecto psicológico, físico, puede influir en su vida a nivel familiar y social. Uno de los principales es el estrés de tipo laboral porque, desde antes de la pandemia en las

empresas productoras de alimentos; al estar certificadas con la normativa ISO 22000, la cual es “la norma internacional de sistemas de gestión de seguridad alimentaria que especifica los requisitos que se deben cumplir en la totalidad de la cadena de suministros de alimentos, asegurando que lleguen en perfecto estado al consumidor”. (Isotools, 2015, p.1)

El cumplir con todos los requisitos que establece la ISO 22000, la empresa está demostrando su compromiso por estar a la vanguardia respecto a la manipulación de alimentos, sistemas de gestión integrados y aumento de comunicación entre las partes involucradas. Esto exige un compromiso y demostración de competencias en un porcentaje alto para el colaborador, porque por medio de su trabajo está contribuyendo al nivel de calidad del producto que entrega la empresa a sus clientes.

Para las empresas de alimentos, la OMS y la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura {FAO}, han divulgado una orientación provisional ante la pandemia del Covid-19, en esa orientación destacan que uno de los principales antecedentes, y que muchos países están siguiendo las sugerencias proporcionadas por la OMS, la principal es el distanciamiento físico y como consecuencia

“Se han cerrado muchas empresas, para algunas personas, el teletrabajo y las conversaciones y reuniones en línea se han convertido en parte de la vida cotidiana; el personal de las empresas alimentarias no puede trabajar desde su domicilio y se les pide que sigan desplazándose a sus lugares habituales de trabajo” (OMS/FAO 2020, p.1)

Se debe proteger la salud y seguridad de las personas que trabajan en la producción de alimentos y por ende en las cadenas de suministro de estos. Las empresas de alimentos deben aplicar “sistemas de gestión de la inocuidad de alimentos que sigan los principios del análisis de peligros en puntos críticos de control

con el fin de gestionar los riesgos que puedan afectar y evitar que se contaminen los alimentos” (OMS/FAO, 2020, p.1)

Para reducir virus y enfermedades en las empresas de alimentos, se puede utilizar de forma correcta el equipo de protección personal (donde se incluyen los guantes y mascarillas), así mismo el correcto lavado de manos y aplicar las medidas sanitarias con frecuencia y de forma responsable prevendrán la transmisión de estos entre el personal, protegiendo a sí mismos su salud y podrán detectar a los que lamentablemente se infecten y así puedan ser retirados lo más pronto posible del lugar de trabajo.

Por lo tanto, la aplicación de medidas de higiene y de seguridad, muchas empresas lo dejan bajo el cargo de la salud y seguridad ocupacional, que al explorar datos históricos se encuentra bajo del nombre de seguridad industrial. Parte de la historia escrita, hace una referencia a que “se divide en cuatro categorías,

1. Accidentes que producen baja del trabajador.
2. Contingencias que no producen baja del trabajador.
3. Eventualidades que precisan de cura con botiquín sin participación médica.
4. Accidentes que no causan baja a pesar de necesitar atención médica”. (Simons 1918, citado por Arias 2012, p.50)

Para estas categorías (Heinrich 1918, citado por Arias, 2012, p.50) detectó en base a estudios y análisis de accidentes proponiendo dentro de un enfoque preventivo que de cada 100 accidentes 98 pudieron ser previstos. El autor quiere dar a entender que la principal fuente de accidentes se debe a los actos inseguros de los trabajadores en lugar de factores ambientales. Suponía que detrás de los accidentes laborales se producen numerosos incidentes que, de haber sido reportados y considerados en la planificación e implementación de las normas de seguridad, pudieron haber servido para prevenir accidentes.

Es interesante el estudio del señor Heinrich y los resultados encontrados, en la actualidad más de alguna empresa no se encontrará exenta de accidentes laborales, porque no se puede predecir el futuro. Las empresas deben tener algún manual o plan en el cual tengan como objetivo proteger y promover la salud y el bienestar de los colaboradores, así como proteger el medio ambiente en general. Con esto se estarán anticipando a la identificación, evaluación y control de riesgos que se pueden originar en el lugar de trabajo.

2.3 Guatemala ante la pandemia de Covid-19

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y específicamente en la región del continente americano, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) ha planteado sugerencias para la prevención y control de infecciones, siendo estas al inicio específicamente para el área de salud ya que les correspondía como profesionales estar al frente de la atención de pacientes con covid-19.

En Guatemala el virus del Covid-19, llegó un 13 de marzo de 2020 presentándose en una persona de sexo masculino como portadora del virus novedoso para el país, esa noticia corrió como pólvora ya que fue dada por el presidente constitucional de la república ante una rueda de prensa, y justamente esa noticia fue televisada, reportada por radio y por medios escritos vespertinos. Según una nota informativa de la OMS/OPS (2020, p.1) indican que desde la llegada del virus al país han apoyado al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social quién es el ente encargado de velar por la salud de los guatemaltecos.

Este virus llegó al país de manera rápida e inesperadamente, apenas surgían ideas de planes de acción-reacción en todos los sectores que conforman a la sociedad guatemalteca, pero no contaban con que sería un virus de gran magnitud. Se encontró

un plan de preparación para una pandemia de influenza elaborado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social {MSPAS}.

El plan de preparación fue realizado en Guatemala en el mes de mayo de 2007; en el cual hacen mención que “Guatemala como miembro de la OPS, por medio del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, {MSPAS} en adelante, ha trabajado desde el año 2005 en la elaboración de un plan que le permita coordinar las actividades que deberán realizar en caso de una pandemia de influenza que afecte al país”. (MSPAS, 2007, p.4)

En el año 2007, la repercusión de la posible amenaza de pandemia sería vista únicamente por el sector salud, en la cual estarían involucrados médicos, epidemiólogos, enfermeras, técnicos en salud. El sector empresarial y demás sectores que conforman la fuerza económica del país no se preocuparon en algún momento que una pandemia podría afectar todas las actividades laborales, académicas y sociales. A diferencia del año 2020 en el cual el gobierno decidió declarar al país en estado de calamidad pública, con esa disposición entrarían en vigor medidas preventivas para evitar la rápida propagación del Covid-19.

Según refiere IPNUSAC (2020)

“Por la rapidez con que ocurren los acontecimientos y la gravedad de estos, no hay claridad sobre los impactos a futuro dadas las condiciones impuestas para afrontar la situación, con largos períodos de confinamiento, paro productivo, pérdida de empleo, distanciamiento social y otras medidas sanitarias para dar respuesta institucional a una enfermedad que se propaga a un ritmo exponencial. Es una incertidumbre social y económica” (p.19)

En el caso de Guatemala que es un país en vías de desarrollo, tiene otro tipo de complicaciones por la debilidad que demuestra el estado de forma institucional, agregando la precariedad de su respuesta en programas de apoyo social. Que no se

puede visualizar de forma clara una respuesta inmediata a las peticiones de los sectores más vulnerables del país.

Se han encontrado datos interesantes en la revista IPNUSAC (2020) como el siguiente: “otro factor social está vinculado con los trabajadores, las políticas neoliberales han provocado que en la mayoría de los países la negociación entre el trabajo y el capital estén debilitadas”.

“En el caso de Guatemala la negociación colectiva privada es casi inexistente, en tanto que el propio gobierno ha trasladado esa responsabilidad a los trabajadores y las empresas para ponerse de acuerdo sobre el cierre y confinamiento. Eso hace presagiar que el costo y los sacrificios de esta crisis recaerán en mayor medida en los trabajadores” (p.28)

Fue un año bastante difícil para el sector laboral, debido a que muchas empresas debieron cerrar operaciones momentáneamente y otras de forma definitiva y cómo bien lo indica la cita anterior, los afectados son los trabajadores porque ya no percibieron algún ingreso económico y no tenían mucha claridad sobre cómo podrían evitar la propagación del virus dentro de sus organizaciones.

2.4 Aspectos legales referentes a la salud y seguridad ocupacional para los empleadores y colaboradores.

Según el acuerdo gubernativo No. 79-2020, se considera que según:

“El art. 204 del decreto No. 1441 Código de Trabajo, establece que las autoridades de trabajo y sanitarias deben colaborar a fin de obtener el adecuado cumplimiento de las disposiciones de Salud y Seguridad en el trabajo. Dictadas por el Organismo Ejecutivo, mediante acuerdos emitidos por conducto del Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Asimismo, en cumplimiento del art. 2 del decreto No. 21-2020 del Congreso de la República de Guatemala, el

ministerio de Salud Pública y Asistencia Social por medio de Acuerdo ministerial No. 146-2020 de fecha 2 de junio de 2020, emitió la “Estrategia Nacional de Control de la Epidemia de SARS COV-2 y bases para la desescalada de las medidas de reapertura condicionada del confinamiento”. (p.1)

Según la cita anterior el Estado de Guatemala debe garantizar la protección a la persona y a la familia, siendo la salud uno de los derechos humanos fundamentales. El estado debe enfocarse y tratar de pasar por alto, que toda la población debe gozar de ese derecho, es válido mencionar que nadie tenía una excelente preparación al respecto para una pandemia de gran magnitud, pero sobre todo por la rápida propagación de persona a persona.

Así también se hace mención en el Acuerdo Gubernativo No. 229-2014:

“En el cual aprueba el reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, que regula las normas generales que se deben observar en el trabajo con el fin de proteger la vida, salud e integridad de los trabajadores. Que en la situación de pandemia provocada por el COVID-19, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social emitió el Acuerdo Ministerial No. 146-2020 que en el art. 12 regula las directrices rectoras para prevenir y controlar los brotes de SARS COV-2 en los centros de trabajo.”

Por lo tanto, la consideración tanto de los acuerdos gubernativos No. 229-2014 No. 79-2020, siendo este último el más reciente debido a la situación de pandemia en la que el país se encuentra, se dan un mínimo de garantías en salud y seguridad ocupacional de observancia general en toda la República. Sus normas tienen carácter de orden público, susceptibles de ser superadas por voluntad del empleador. De preferencia esas normas complementarias al reglamento de salud y seguridad ocupacional para la prevención de brotes de SARS COV-2 en los centros de trabajo.

Debe considerarse que esas garantías mínimas en la salud y seguridad ocupacional son aplicables para las entidades privadas, en el caso de la presente

investigación sí lo pueden considerar aplicable los directivos de la empresa productora de alimentos ubicada en el municipio de Fraijanes, departamento de Guatemala. Por ser un acuerdo gubernativo, se considera parte de las leyes que rigen en el país.

A continuación, se presentan de forma general las obligaciones y prohibiciones que tienen los patronos ante esta situación del Covid-19.

Tabla 2 Acuerdo Gubernativo No. 79-2020

Acuerdo Gubernativo No. 79-2020	
Obligaciones de los patronos	Prohibiciones de los patronos
<p>Establecer distanciamiento social, que permitan separación física por lo menos 1,50 mts. Caso contrario disponer de barreras física, para disminuir contagio</p> <p>Disponer de estaciones de limpieza apropiada de manos. (Jabón, agua, alcohol en gel mayor al 60%)</p> <p>Clasificar a trabajadores por nivel de riesgo de exposición, clasificación que se debe incluir en el plan de prevención de riesgos laborales o en el plan de SSO</p> <p>En la atención al público, colocar pantallas o proporcionar escudos faciales a los trabajadores.</p> <p>Proteger a empleados de alto riesgo de enfermedad por COVID-19 incrementando medidas laborales y sanitarias.</p> <p>Implementar sistema de tamizaje al inicio de la jornada y toma de temperatura de los empleados.</p> <p>Implementar políticas de ausentismo por enfermedad</p> <p>Reportar al distrito de salud pública.</p> <p>Establecer una política interna para asegurar el transporte de personas sospechosas</p> <p>Designar uno o más monitores de salud en el centro de trabajo</p> <p>Proporcionar de forma gratuita y periódica mascarilla de tela</p> <p>Impedir el ingreso a toda persona del centro de trabajo que no use mascarilla</p> <p>Dependiendo del nivel de riesgo de exposición, equipo de protección personal. Dicho equipo no sustituye al de protección personal que por naturaleza de trabajo debe utilizar.</p>	<p>Realizar cualquier acto de preferencias, distinción o exclusión en el acceso o permanencia en el empleo.</p> <p>Obligar a un trabajador a prestar los servicios para el que se le contrató, sin medidas de protección y preventivas adecuadas que reduzcan el riesgo de contagio.</p> <p>Llevar a cabo reuniones sin cumplir normas de distanciamiento y de prevención establecidas en este reglamento.</p> <p>Suspender a trabajadores, asintomáticos o sintomáticos.</p> <p>Al incumplimiento del presente reglamento, por parte del patrono se considera falta laboral</p> <p>Sin perjuicio de lo establecido en las literales "g" e "i" del artículo 79 del Código de trabajo.</p>

<p>Limpiar y desinfectar diariamente área o lugar de trabajo</p> <p>Limpiar y desinfectar herramientas, insumos, materiales y superficies de contacto frecuente</p> <p>Proporcionar gel de alcohol mayor al 60%</p>
<p>Proveer a los trabajadores de transporte gratuito, mientras no esté funcionando el transporte público.</p> <p>Impulsar campañas de información, capacitación y motivar la participación de los trabajadores</p> <p>Señalizar el centro de trabajo, conforme normas técnicas para el efecto</p>

Fuente: Elaboración propia, Acuerdo gubernativo 79-2020 (2020)

Tabla 3 Acuerdo Gubernativo No. 79-2020

Acuerdo gubernativo No. 79-2020	
Obligaciones de los trabajadores	Prohibiciones de los trabajadores
<p>Acatar de forma estricta las diferentes disposiciones sanitarias para prevención y control de contagio de Covid-19</p> <p>Usar la mascarilla en todo momento, salvo al ingerir alimentos</p> <p>Informar inmediatamente al empleador si presenta síntomas de Covid-19</p> <p>Seguir las instrucciones del monitor de salud y seguridad ocupacional del centro de trabajo</p> <p>Hacer uso diligente de la mascarilla proporcionada y gel de alcohol, de todo tipo de insumos o herramientas proporcionadas para el propósito de disminuir las posibilidades de contagio.</p> <p>Desinfectar frecuentemente las manos con gel de alcohol mayor al 60%, más al tener contacto con superficies fuera del puesto de trabajo</p> <p>Presentar constancia de haber cumplido con los criterios médicos establecidos, por la autoridad competente.</p>	<p>Ejecutar actos tendientes a impedir que se cumplan las medidas de salud y seguridad ocupacional en las operaciones y procesos de trabajo</p> <p>Dañar o destruir los equipos de protección personal</p> <p>Negarse a usar el equipo de protección personal</p> <p>Dañar, destruir, ocultar o remover los afiches, carteles y otros medios visuales diseñados para crear y fomentar una cultura de prevención y control</p> <p>Realizar su trabajo sin el debido equipo de protección personal proporcionado por el empleador</p> <p>Realizar cualquier acto de injuria, calumnia entre los trabajadores por motivo del Covid-19, que alteren disciplina, respeto y orden</p> <p>El incumplimiento del presente reglamento, se considerará falta laboral, sin perjuicio de lo establecido en la literal "g" del artículo 77 del Código de Trabajo.</p>

Fuente: Elaboración propia, Acuerdo Gubernativo 79-2020

Cuadros explicativos del contenido del acuerdo gubernativo 79-2020 dado en la ciudad de Guatemala y aplicable a las obligaciones y prohibiciones de los patronos con sus empleados. Se dividió en dos partes por la cantidad de información presentada y todas estas disposiciones deben de ser acatadas por los empleadores del país lo que me parece interesante que conozcan las empresas para estar actualizados con la legislación.

2.5 Otras medidas de prevención según Acuerdo Gubernativo 79-2020

El acuerdo gubernativo en mención también hace referencia sobre los trabajadores con discapacidad, el artículo 7 está relacionado con las obligaciones del patrono:

“Que contrate personas con discapacidad, está en la obligación de cumplir con lo establecido en el reglamento, tomando en cuenta, siempre que sea posible, lo recomendado en la Guía para la Protección de los Derechos de las Personas con Discapacidad de Guatemala frente a la Crisis de Covid-19 y el Protocolo de Protección para la Personas con Discapacidad en la Emergencia de Salud Humanitaria emitidas por el Consejo Nacional de las Personas con Discapacidad -CONADI-“ (Acuerdo gubernativo 79-2020, p. 6)

Es importante encontrar y resaltar que se encuentre un apartado para las personas con discapacidad, porque es bien visto por las personas que el estado pueda pensar en todas las personas sin discriminación alguna y de alguna forma dejar por escrito que se pueda garantizar la salud y seguridad de las personas que son vulnerables ante los riesgos que puedan existir en los lugares de trabajo.

En el artículo 8, se refiere a establecer un área específica y temporal de aislamiento físico con el objeto de realizar los procedimientos sanitarios que correspondan para casos sospechosos. El área de aislamiento será desinfectada inmediatamente después de egresar al trabajador con síntomas; el área debe de ser

con poco tránsito de personas, con puerta, pisos, paredes y equipo de material de fácil desinfección.

Las disposiciones que forman parte del artículo 9 señalan que, si en dado caso existiera elevador y áreas comunes, deben ser señalizados en cuanto a los espacios que pueden utilizar. En las áreas de espera comunes, deberán respetar el distanciamiento social; el uso de elevadores debe quedar para personas con discapacidad o movilidad reducida.

Con respecto a los comedores, el patrono deberá establecer horarios específicos para el uso de estos. Por último, el artículo 10 sobre el transporte a los trabajadores, debe coordinar las líneas de ingreso al vehículo, respetando distanciamiento social, desinfectando manos debiendo usar la respectiva mascarilla durante todo el trayecto,

2.6 Entidades vigilantes de Salud y Seguridad Ocupacional en los centros de trabajo del país.

En nuestro país existen actualmente dos entes de control, los cuales son el Ministerio de Trabajo y Previsión Social {MINTRAB} y el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social {IGSS} que tienen a su cargo el control y vigilancia de la salud y Seguridad Ocupacional en los centros de trabajo. Deben verificar por medio de sus órganos de inspección, el cumplimiento de las normas emitidas en el acuerdo gubernativo No. 229-2014 y el acuerdo gubernativo 79-2020.

Los centros de trabajo tienen que adoptar y ejecutar los lineamientos, normativas generales y directrices emitidas por las autoridades correspondientes, porque siguiendo lo expuesto en esos acuerdos, les será menos complicado a las empresas poder elaborar un plan de acción ante los riesgos laborales y

específicamente para mitigar un posible brote de cualquier virus. El IGSS ha desarrollado una guía de identificación de riesgos laborales por Covid-19 y medidas preventivas en los centros de trabajo.

Esta guía contiene una escala de niveles de riesgo dependiendo de la ocupación que tengan las personas en sus centros de trabajo, esta guía es aplicable a algunos principios de seguridad industrial y bioseguridad. Vale la pena mencionar el término seguridad industrial el cual estudia, como refiere Arias (2012)

“...Los accidentes y riesgos laborales con un enfoque preventivo y de investigación, en tanto que la salud ocupacional estudia las enfermedades ocupacionales basándose en el diagnóstico precoz y el tratamiento pertinente. Así mismo, la salud ocupacional abarca la higiene industrial, la medicina del trabajo y la salud mental ocupacional; mientras que la seguridad industrial abarca la ergonomía y el análisis de ambiente” (p.46)

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en la “guía de identificación de riesgos laborales por Covid-19” que presenta, plantea formas en que el virus puede afectar los espacios laborales, en este caso en la empresa de alimentos. Podrían darse las situaciones de ausentismo, ya que los colaboradores se podrían ausentar porque están enfermos, son cuidadores de miembros de su familia enfermos, cuidan a niños que no pueden asistir a sus centros escolares por el cierre de los mismos, tienen personas de riesgo en el hogar o el caso más grave es que tienen miedo de presentarse al trabajo por la exposición.

Cambios en los patrones de comercio, debido a que puede darse una mayor demanda de productos relacionados con cuidado de la salud y consumo de alimentos, y el interés por otro tipo de productos puede disminuir. Los consumidores finales posiblemente prefieran realizar compras en horarios menos concurridos, así como el que pidan servicio a domicilio. Por último, se puede ver afectada el área laboral en sectores en los que si ha afectado seriamente el Covid-19.

Como refiere el IGSS (2020) “el servicio de salud de la empresa se encargará del manejo del puesto de control, para la detección de casos sospechosos por Covid-19. Según el artículo 302, del Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, Acuerdo gubernativo 229-2014 y 33-2016, el Servicio de Salud se conforma por el monitor de SSO, según la cantidad de trabajadores y el Comité Bipartito de SSO”

Resulta de vital importancia que las empresas grandes y especialmente la productora de alimentos pueda contar con área de Salud y Seguridad Ocupacional, así como el establecimiento de un comité bipartito en el que participen colaboradores que estén capacitados por el IGSS o el Ministerio de Salud y Asistencia Social, que cuenten con un médico y enfermera profesional, así también con personal de parte del empleador.

Capítulo III: Definición metodológica

3.1 Alcance y diseño de la investigación

El alcance de este estudio es correlacional, “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular, se miden las variables y su relación en términos estadísticos”. (Hernández y Mendoza 2018, p.109). Con esto quiere decir que se midió cada una de las variables con las que cuenta el estudio, se cuantifican y se analiza la vinculación que existe entre ellas.

En este estudio específicamente se ve la relación entre los efectos que causan las medidas de bioseguridad implementadas por Covid-19 en los colaboradores de una empresa de alimentos. Estos efectos quizás se vean reflejados en el estrés laboral que puedan llegar a experimentar los colaboradores. Como bien refieren Hernández y Mendoza (2018)

“La utilidad principal de los estudios de este tipo es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Las correlaciones pueden ser positivas o negativas. Si es positiva, significaría que los casos que muestren altos valores en una variable tenderán también a manifestar valores elevados en la otra variable. Si es negativa, implica que casos con valores elevados en una variable tenderán a mostrar valores bajos en la otra variable”. (p.110)

“El diseño de la investigación es no experimental, ya que en este tipo de investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 174) también existe la posibilidad de observar los fenómenos en su ambiente natural, pero el año 2020, en el que se dio el inicio de la pandemia Covid-19 no fue posible ir a observar el comportamiento de las

personas a la empresa. Por lo que se escogió la implementación de instrumentos que permitieran medir las reacciones de la persona en el ambiente de trabajo.

También es una investigación de tipo transversal porque “se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único... Es como tomar la fotografía de algo que sucede” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 176) en este estudio se ha analizado la incidencia de los efectos que causan las medidas de seguridad implementadas por Covid-19 en los colaboradores de la empresa, porque justamente el año pasado y ahora en 2021 se está desarrollando una pandemia que muy pocos esperaban y no se sabe con certeza cómo es la mejor forma de enfrentarlo y evitar que los lugares de trabajo se vuelvan focos de contagio.

3.2 Descripción de la muestra

La muestra fue no probabilística, intencional y selectiva, siendo el talento humano de una empresa de alimentos que cuentan con una de las plantas de producción ubicada en Fraijanes, departamento de Guatemala. Se describen como una empresa “vanguardista, dinámica e innovadora que constantemente desarrolla proyectos de investigación que le ha permitido ser líderes en la producción de grasas vegetales para consumo humano, éstas son distribuidas en México, Guatemala y toda Centroamérica incluyendo República Dominicana”. Grupo Hame (2020)

La empresa se describe en su página web con potencial para maquilar marcas para la industria regional y para las principales cadenas de supermercados de la región. También se describen como una empresa comprometida con la salud del ser humano, aportando dentro de sus aceites los ácidos grasos esenciales. Por otra parte, hacen mención del capital humano con el que cuentan, los cuales son profesionales que se encuentran comprometidos con el trabajo para poder generar productos de calidad y este capital es el más importante para ellos como empresa.

La población de la muestra estará comprendida por hombres y mujeres, con edades a partir de los 18 años hasta los 55 años o más. Las áreas con las que cuenta la empresa son más de 15:

- Planta de aceites y grasas
- Mantenimiento
- Planta de mantenimientos
- Envasado
- Margarinas
- Plásticos
- Logística
- Administrativa
- Recursos humanos
- Informática
- Bodega y suministros
- Laboratorio
- Laboratorio de planta
- Bodega de suministros
- Salud y seguridad ocupacional
- Sistemas de gestión
- Gestión de calidad.

Todas las áreas tienen exposición a riesgos e incluso a un posible contagio por Covid-19, otras áreas quizás el riesgo de exposición sea más fuerte y por lo tanto se tendrá en cuenta 7 áreas que son las que tienen riesgo de exposición alto. Con todas estas delimitaciones con respecto a la muestra, se puede interpretar que es un muestreo no probabilístico, debido a que se han definido las características de la población y el tamaño adecuado a la muestra que por sugerencias de la universidad consiste en un aproximado de 30 personas las que conformen la misma.

3.3 Instrumentos que se utilizaron

El primero de ellos es un cuestionario con escala de Likert para la evaluación del estrés. Este lleva por nombre “Cuestionario para la evaluación del estrés” Tercera versión. Este instrumento se decidió utilizar porque luego de realizar una exhaustiva búsqueda por medio de bibliografías, artículos y libros por medio de internet, se logra visualizar una batería de instrumentos que se adecuaba a lo que el título y objetivos del estudio deben alcanzar. Dentro de esa batería aparece el cuestionario para la evaluación de estrés, desarrollado por el autor Villalobos con una primera versión en 1996 en Colombia.

La segunda versión ya aparece como una adaptación y validación, nuevamente desarrollado por Villalobos G. (2005). Por último, en la tercera versión es una revalidación por la Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010. La aplicación de este cuestionario es de manera individual o colectiva, a trabajadores de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones tanto de Colombia como Latinoamérica.

Es de libre difusión y cuenta con baremos para dos grupos ocupacionales, trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos, así como trabajadores con cargos auxiliares y operarios. La confiabilidad del instrumento comienza con la primera versión, porque “fue validado en una muestra de 172 trabajadores de la ciudad de Bogotá, la segunda versión con 2,199” (Villalobos, G.2005) y “la tercera con 4,521 trabajadores. La segunda y tercera versión del cuestionario la realizaron con trabajadores pertenecientes a las seis regiones de Colombia, con los sectores de servicios, industria, comercio y agrícola” Pontificia Universidad Javeriana y Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales (2010) p. 369.

El pilotaje con el primer instrumento se realizó de manera virtual, en el que se transcribieron los datos a una hoja electrónica de google forms, la cual permite la elaboración del cuestionario, el envío del enlace para que las personas participantes de la prueba piloto pudieran responder y está cuenta con la recepción automática de respuestas y las transforma en gráficos.

El pilotaje de este estudio contó con la participación de 5 personas, las cuales amablemente respondieron al cuestionario y no realizaron preguntas al respecto de este. Al revisar nuevamente el instrumento digital, se corrigió la presentación de las preguntas. Se tomó en cuenta también la presentación de las gráficas que, al ir todas las preguntas en un solo bloque, no permitía una apreciación clara y concisa de las respuestas.

Finalmente, el instrumento quedó con 31 ítems o preguntas y cuenta con 4 categorías de síntomas de estrés y se obtiene el resultado válido por el total del cuestionario. Con respecto al ejercicio del árbol de categorías en el caso de la variable estrés laboral, se dividió en subcategorías, indicadores y preguntas (ítems), que también pasó por un proceso de revisión y finalmente la construcción de este para fines de aprendizaje ya que se pudo encontrar un instrumento estandarizado, como lo es el cuestionario para la evaluación del estrés.

A continuación, el árbol de categorías de la categoría estrés laboral:

Gráfico 2 Árbol de categorías estrés laboral

Efectos que causan las medidas de bioseguridad implementadas por Covid-19 en los colaboradores de la empresa productora de alimentos.			
Categoría	Subcategoría	Indicadores	Preguntas
Estrés laboral	Respuesta física	Causas	¿Realiza actividades de mucho esfuerzo físico? ¿Requieren de mucho esfuerzo los tiempos de realización de las tareas? ¿Con qué frecuencia considera le causa estrés el trabajo dentro de la empresa?
		Consecuencias	¿Ha tenido dolores de cuello? ¿Ha tenido dolores de hombros? ¿Cuándo se estresa con qué frecuencia considera le da algún malestar físico? ¿Ha tenido cambios en sus hábitos alimenticios a causas del estrés? ¿Ha tenido algún otro malestar físico?
	Respuesta emocional	Causas	¿Con qué frecuencia le preocupan las actividades a desarrollar dentro del área de trabajo? ¿Se ha sentido desesperado? ¿Se ha sentido agobiado dentro de su puesto de trabajo?
		Consecuencias	¿Considera tiene una mejor respuesta a su trabajo bajo estrés?, ¿Ha afectado su estado emocional el estrés causado por esta pandemia en su lugar de trabajo? ¿Con qué frecuencia piensa en las actividades de trabajo en horas no laborales?
	Salud mental	Tipo de trabajo	¿Considera su trabajo es acorde a lo que le mencionó la empresa al iniciar la relación laboral? ¿La empresa le brinda la sensación de seguridad dentro de ella?
	Recursos	Ambiente físico	¿En el área de trabajo hay buena iluminación? ¿En el área de trabajo hay buena ventilación? ¿Hay espacios para tomar aire fresco dentro de la empresa? ¿Con qué frecuencia considera hay suficiente personal para cubrir las áreas de trabajo?
	Capacidades	Ajuste a las condiciones laborales	¿Considera que las condiciones laborales cumplen con lo requerido por la ley? ¿Considera que da lo mejor de sí al momento de desempeñar su trabajo?
	Factores	Adaptación	¿Se siente cómodo en su área de trabajo? ¿Realiza su mejor esfuerzo para lograr entregar un trabajo bien hecho? ¿Considera que sus compañeros contribuyen a desarrollar un buen trabajo? ¿Considera tener una buena relación laboral con sus superiores?

Fuente: Elaboración propia.

El segundo instrumento utilizado se denominó “Cuestionario de verificación de cumplimiento de medidas de bioseguridad” el cual tuvo como objetivo que los colaboradores de la empresa pudieran verificar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad implementadas por la empresa y ellos estar conscientes del seguimiento de estas por el bienestar de ellos mismos, de sus jefes y compañeros de trabajo.

Este es un cuestionario con escala de Likert y es un instrumento ad hoc, el cual se decidió construir, después de una búsqueda de instrumentos estandarizados, los cuales no existen, porque dependerá de cada empresa cómo cumplen con las normas de seguridad industrial y en este caso en específico bioseguridad ante la pandemia de Covid-19. La empresa de alimentos con la que se trabajará no contaba tampoco con un cuestionario o instrumento de medición específico. El tipo de aplicación es individual o colectivo y se puede aplicar a trabajadores de todas las ocupaciones.

La validez de este está sujeta al árbol de categorías construido y validado en el curso de seminario de investigación I, ya que se tomó en cuenta el objetivo general, objetivos específicos y definiciones de contenido con respecto a la categoría “medidas de bioseguridad”. Se tomó como ejemplo el cuestionario para la evaluación del estrés, para la realización del cuestionario de verificación de cumplimiento de medidas de bioseguridad.

El pilotaje que se realizó tuvo un poco más de participación con un total de 7 personas, las cuáles gustosamente participaron para responder a cada uno de los ítems que se presentaron por medio de una hoja electrónica de google forms; compartida por medio de un enlace o link al cual podían ingresar. Las respuestas fueron llegando automáticamente al igual que la presentación gráfica de cada una de las respuestas y en esta versión de pilotaje se tomaron en cuenta las primeras modificaciones del pilotaje anterior, con el primer instrumento de estrés laboral.

El cuestionario contó con un total de 27 ítems, de los cuales 25 fueron para respuestas de los dos niveles ocupacionales, trabajadores con cargos de jefaturas y trabajadores con cargos auxiliares y operarios. Las preguntas 26 y 27 fueron para trabajadores con cargos de jefaturas. Este está presente de forma digital como primera versión de aplicación. Con el árbol de categorías, al inicio de la construcción no estaban muy claros los indicadores a colocar, luego de una revisión del capítulo II se tuvo más claridad para colocarlos en sus respectivas divisiones. A continuación, el árbol de categorías de medidas de bioseguridad:

Gráfico 3 Árbol de categorías medidas de bioseguridad

Efectos que causan las medidas de bioseguridad implementadas por Covid-19 en los colaboradores de la empresa productora de alimentos.			
Categoría	Subcategoría	Indicadores	Preguntas
Medidas de bioseguridad	Principios de bioseguridad	Universalidad	¿Con qué frecuencia ha observado que tanto visitantes, como trabajadores cumplan con los protocolos de bioseguridad al ingresar a la empresa? ¿Los jefes de área cumplen con los protocolos de seguridad? ¿Sus compañeros de trabajo cumplen con los protocolos de seguridad? ¿Todos los trabajadores en la empresa utilizan casco?, ¿Todos los trabajadores utilizan blusa o camisa con reflectivos?, ¿Todos los trabajadores utilizan zapatos de seguridad industrial?
		Uso de barreras	¿Con qué frecuencia utiliza equipo de protección personal? ¿Con qué frecuencia utiliza las mesas con barreras de acrílico dentro del área de comedor? ¿Con qué frecuencia utiliza traje de protección dentro de la empresa? ¿Con qué frecuencia utiliza guantes? ¿Con qué frecuencia utiliza mascarilla? ¿Frecuencia del uso de careta protectora?
		Medios de eliminación del material contaminado	¿Con qué frecuencia es depositado en bolsas especiales el material desechable derivado de los protocolos de seguridad por Covid-19? ¿Con qué frecuencia considera se da la eliminación de material contaminado? ¿Considera son efectivos los medios de eliminación del material contaminado?

	Legislación	Evaluación de riesgos	¿Ha observado al equipo de salud y seguridad ocupacional evaluando riesgos dentro de sus áreas de trabajo? ¿Con qué frecuencia considera se da la exposición a riesgos desde su puesto de trabajo? ¿Pasa por el pediluvio al ingresar a la empresa? ¿Utiliza el pediluvio antes y después de ingresar a su área de trabajo?
		Acuerdo gubernativo 79-2020	¿Dentro de sus labores es posible mantener constantemente establecer distanciamiento físico por lo menos 1,50 a 2 mts? ¿Con qué frecuencia encuentra usted diversas estaciones de limpieza apropiada de manos con jabón y agua? ¿Con qué frecuencia clasifican a trabajadores por nivel de riesgo de exposición? ¿Con qué frecuencia observa que se implementan revisiones médicas al personal? ¿Con qué frecuencia considera se le da prioridad a la higiene dentro del bus que los transporta a casa? ¿Limpian y desinfectan el área de trabajo todos los días que asisten?
		Guía de identificación de riesgos laborales por Covid-19 IGSS	¿Evita saludar de besos, abrazos o de apretón de manos? ¿Con qué frecuencia trata de mantener una buena higiene al toser o estornudar? ¿Utiliza toallas o pañuelos desechables para cubrir boca y nariz? ¿Se lava las manos al ingresar a la empresa? ¿Se lava las manos al iniciar y finalizar labores? ¿Se lava las manos durante la jornada? ¿Considera efectivo el monitoreo de salud? ¿Con qué frecuencia es importante la desinfección de las áreas de trabajo?

Fuente: Elaboración propia.

3.4 Procedimiento de investigación

Para el respectivo procedimiento de investigación se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. Verificación de categorías, que estuvieran alineadas con los objetivos específicos de investigación.
2. Realización de borrador primer árbol de categorías, en la cual se postularon propuestas de subcategorías, indicadores y preguntas.

3. Se envió a maestra titular el primer árbol de categorías, con las cuales se obtuvo la retroalimentación respectiva. Se obtuvo una respuesta favorable para las categorías y alerta para las subcategorías, indicadores y preguntas porque se estaba realizando como un estudio cualitativo.
4. Se realizaron los cambios correspondientes, con estos se regresó a verificar capítulo I y II para confirmar las categorías, objetivos específicos y contenido que ayudaron a establecer los indicadores correspondientes.
5. Análisis del árbol de categorías, para establecer las preguntas que pronto se convertirían a ítems. Llevó bastante tiempo de análisis y reflexión con cada uno de los ítems para establecer la frecuencia que debían llevar al momento de trasladarlos a un cuestionario como tal.
6. Construcción de instrumento en una hoja de Excel, en este caso para el segundo instrumento ya que con el primero se utilizó una prueba estandarizada.
7. Aplicación de prueba piloto para obtener comentarios con respecto a los instrumentos.
8. Solicitud de permiso al gerente industrial para aplicación de instrumentos finales con los colaboradores. Se dieron instrucciones precisas para el tiempo de aplicación, al tener ya los resultados se procedió al análisis de respuestas de cada uno de los colaboradores manteniendo el anonimato.
9. Presentación de resultados.

Para la estrategia de aplicación, cada uno de los instrumentos utilizados se digitalizó para presentarlo por medio de una hoja electrónica de google forms, se envió a 10 personas para el respectivo pilotaje de las cuales solamente contestaron 5 y 7 en cada uno de los instrumentos. Los instrumentos finales para utilizar también se encuentran digitalizados y fueron enviados a la jefa de salud y seguridad ocupacional de la empresa de alimentos.

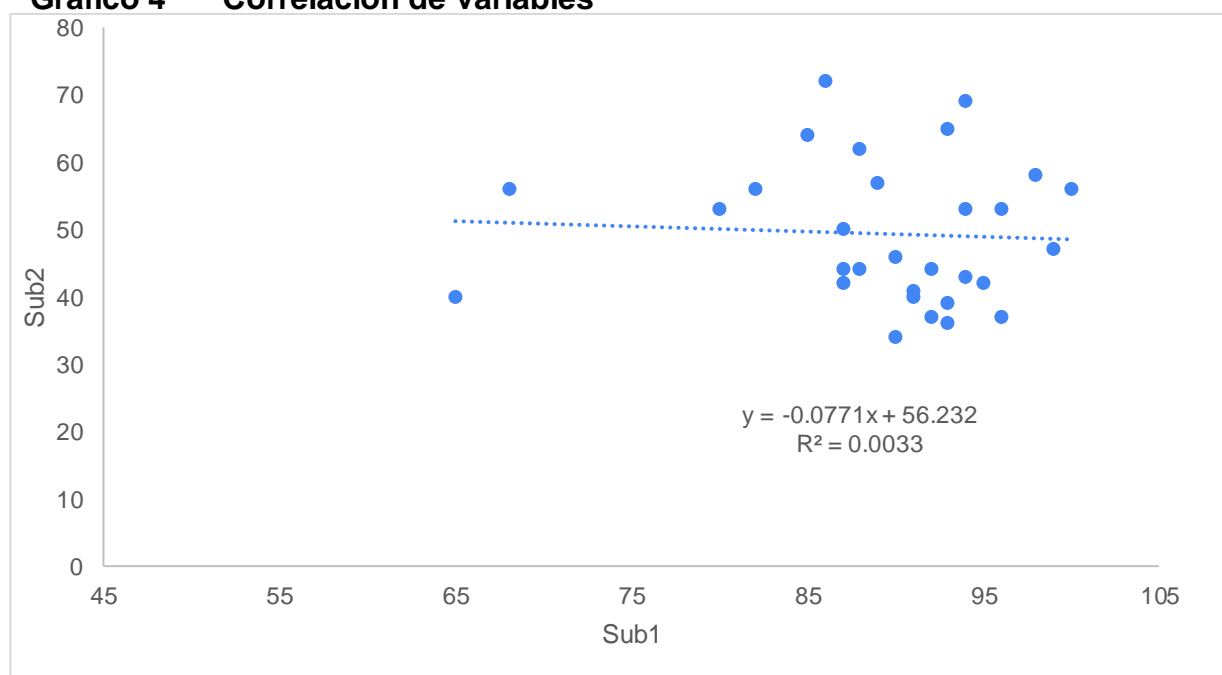
3.5 Diseño y metodología estadística

Para esta investigación de tipo cuantitativo y correlacional, se utilizó el modelo estadístico descriptivo e inferencial; estos modelos permiten utilizar frecuencias, gráficas, porcentajes, tendencia central, medidas de dispersión y correlación. Lo cual permitió realizar un análisis de los resultados, primeramente, con el coeficiente de relación de Pearson “r” y se obtuvieron resultados de carácter descriptivo.

Capítulo IV: Resultados del trabajo de campo

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo fueron gracias al apoyo de los colaboradores de la empresa de alimentos y de la coordinadora de Salud y Seguridad Ocupacional a quién se le enviaron los enlaces de los cuestionarios virtuales correspondientes a las variables de estrés laboral y medidas de bioseguridad. A continuación, se presenta la gráfica de correlación entre variables.

Gráfico 4 Correlación de variables



Fuente: Resultados de investigación. Elaboración propia

El coeficiente de relación de Pearson tuvo como resultado un valor de: -0.06, lo cual quiere decir que la relación entre variables es nula. El coeficiente de determinación (mostrado en la gráfica como R cuadrado) indica que la variable medida de bioseguridad “Sub1” no explica la variabilidad en estrés laboral “Sub2”. Esto es un hallazgo importante para la investigación y sorprendente porque no hay influencia de las medidas de bioseguridad implementadas por la pandemia de Covid-19 en el estrés laboral que presenten los colaboradores de la empresa.

Variables destacadas

1.1.1 Medidas de bioseguridad

Es el “conjunto de normas y medidas para proteger la salud del personal, frente a riesgos biológicos, químicos y físicos a los que está expuesto en el desempeño de sus funciones, también a los pacientes y al medio ambiente” (OMS, 2005). Como bien se desarrolló en el marco teórico estas medidas deben de ser implementadas en la empresa productora de alimentos, debido al cuidado que deben dar a la calidad con la que son producidos sus productos y velar porque se desarrollen en un ambiente higiénico y seguro tanto para el colaborador como para el consumidor.

Actualmente ante la pandemia del covid-19 estas medidas fueron reforzadas para evitar la propagación del virus en el centro de trabajo. Estas medidas de bioseguridad implementadas por el Covid-19, fueron evaluadas gracias a un “cuestionario de verificación de cumplimiento de medidas de bioseguridad” (Estrada, 2020) aplicado a una muestra de 30 personas.

El cuestionario fue el resultado de la elaboración de un árbol de categorías en el que se contemplan subcategorías e indicadores los cuales fueron fundamentales para la obtención de gráficas y tablas de las preguntas más representativas.

4.1.2. Estrés laboral.

“El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no

coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de la empresa”. (Organización Internacional de Trabajo, 2016 p.62)

Como bien lo sugiere la Organización Internacional de Trabajo, tiene mucha influencia el diseño del trabajo, las exigencias de este, los recursos y capacidades del colaborador. Los indicadores para el estrés laboral se obtuvieron gracias al árbol de categorías, nuevamente se menciona esto porque fue de mucha orientación a pesar de tener una prueba estandarizada y los niveles de estrés de los colaboradores se ven reflejados en las respuestas obtenidas.

4.2 Presentación de resultados medidas de bioseguridad

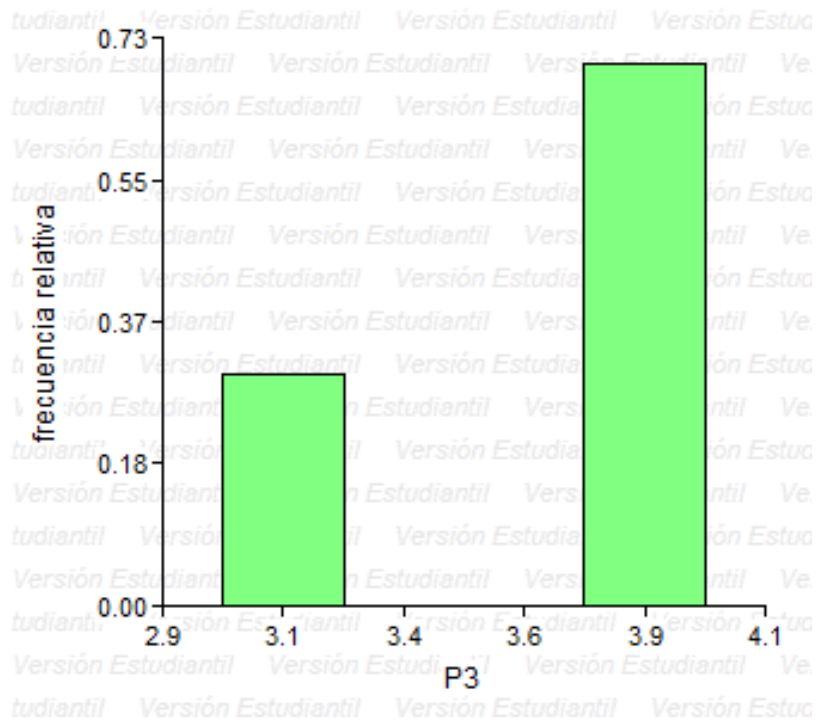
Dentro de la variable de medidas de bioseguridad, se encontraron algunos indicadores que vale la pena destacar, los cuales son universalidad, uso de barreras, evaluación de riesgos y el cumplimiento de la legalidad en base al acuerdo gubernativo 79-2020. Dentro de las tablas y gráficos se encontrarán las preguntas más representativas según lo requerido por la guía de trabajo de graduación.

Tabla 4 **Pregunta representativa 1**

¿Sus compañeros de trabajo cumplen con los protocolos de seguridad?		
Respuesta	Femenino	Masculino
Siempre	0	17
Casi siempre	3	6
A veces	0	0
Nunca	0	0

Fuente: Resultados de investigación. Elaboración propia

Gráfico 5 Los compañeros de trabajo cumplen con los protocolos de seguridad



Fuente: Resultados de investigación. Elaboración propia

Como bien se indica en párrafos anteriores, los resultados de los instrumentos aplicados se están representando con las preguntas más significativas, la tabla 1 muestra una de las frecuencias absolutas que refleja la cantidad de personas por sexo, que respondieron a la frecuencia con la que los compañeros de trabajo cumplen con los protocolos de seguridad implementados en la empresa.

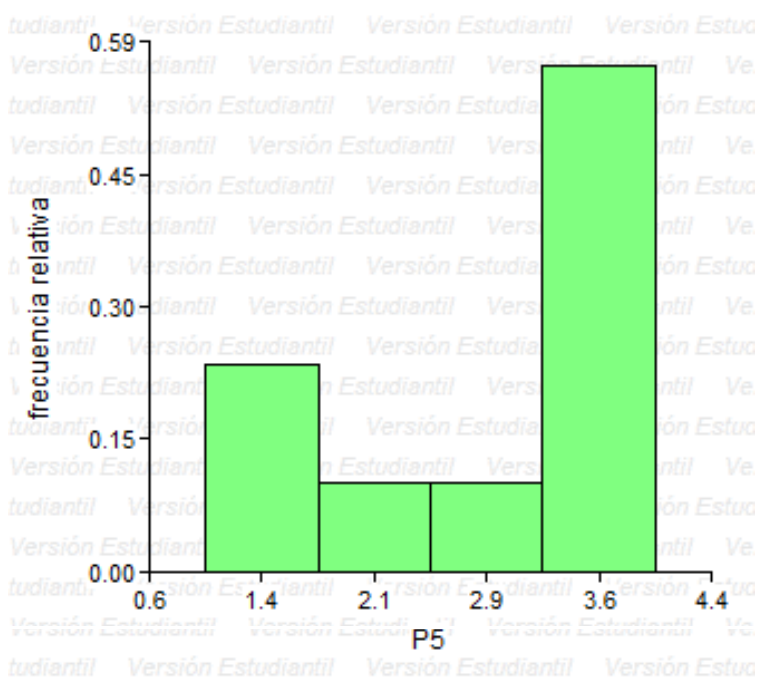
Se hace una distinción de la respuesta “casi siempre” a “siempre” en el cual resulta que las personas de la muestra si están conscientes que sus compañeros casi siempre están cumpliendo con lo establecido por la empresa y en el acuerdo gubernativo No. 79-2020.

Tabla 5 **Pregunta representativa 2**

¿Con qué frecuencia utiliza traje de protección dentro de la empresa?			
Respuesta	Femenino	Masculino	Total
Siempre	11	6	17
Casi siempre	3	0	3
A veces	3	0	3
Nunca	6	1	7
Total	23	7	30

Fuente: Resultados de investigación. Elaboración propia.

Gráfico 6 **Frecuencia del uso del traje de protección dentro de la empresa**



Fuente: Resultados de Investigación. Elaboración propia.

Otra pregunta importante que tuvieron que responder los colaboradores de la empresa, es un indicador con respecto al uso de barreras para protección de ellos mismos, como de sus compañeros y supervisores.

Predomina la mayoría de las respuestas de parte del sexo femenino, e indican que, en la mayor parte del tiempo, siempre utilizan su traje de protección, así mismo

difiere del puesto que ocupen para la utilización o no del mismo; ya que no todos están dentro de las mismas áreas y sus funciones ameritan el uso de trajes de protección o implementos para resguardar su salud física.

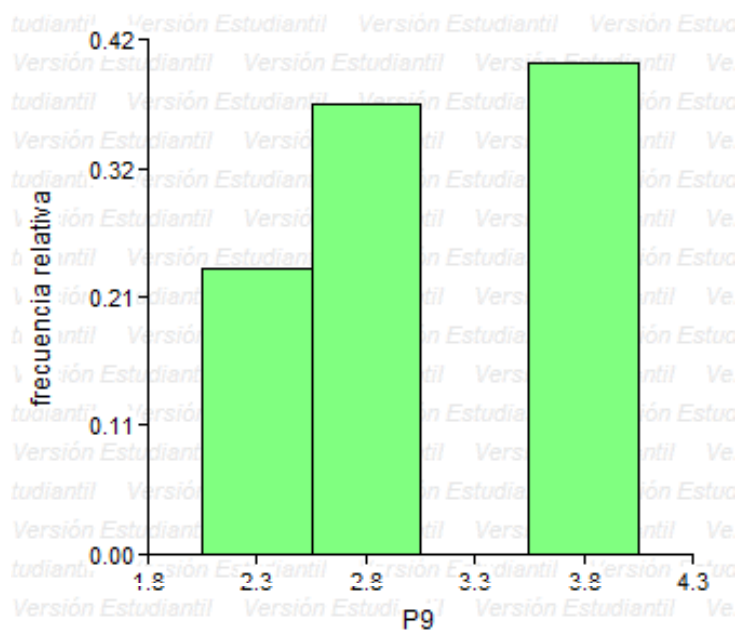
El traje de protección es importante lo lleven puesto los trabajadores de la empresa productora de alimentos, desde luego para velar por la higiene y controles de calidad, la utilización del traje ya se implementaba desde antes de la pandemia por el SARS-COV 2. Ahora ante la aparición de este virus han visto que es funcional la implementación de las barreras de protección como vinílicos en las áreas de uso común.

Tabla 6 Pregunta representativa 3

¿Dentro de sus labores es posible mantener constantemente distanciamiento físico por lo menos 1.50 a 2 mts+?			
Respuesta	Femenino	Masculino	Total
Siempre	1	11	12
Casi siempre	5	6	11
A veces	1	6	7
Nunca	0	0	0
Total	7	23	30

Fuente: Resultados de investigación. Elaboración propia.

Gráfica 7 Frecuencia de mantenimiento de distanciamiento físico



Fuente: Resultados de Investigación. Elaboración propia

A esta pregunta le han dado más respuestas los colaboradores de sexo masculino, que las colaboradoras. Así mismo la mayoría de las respuestas obtenidas indica que siempre se da la oportunidad de mantener constantemente distanciamiento físico, caso contrario lo que responden las mujeres que se da “casi siempre”.

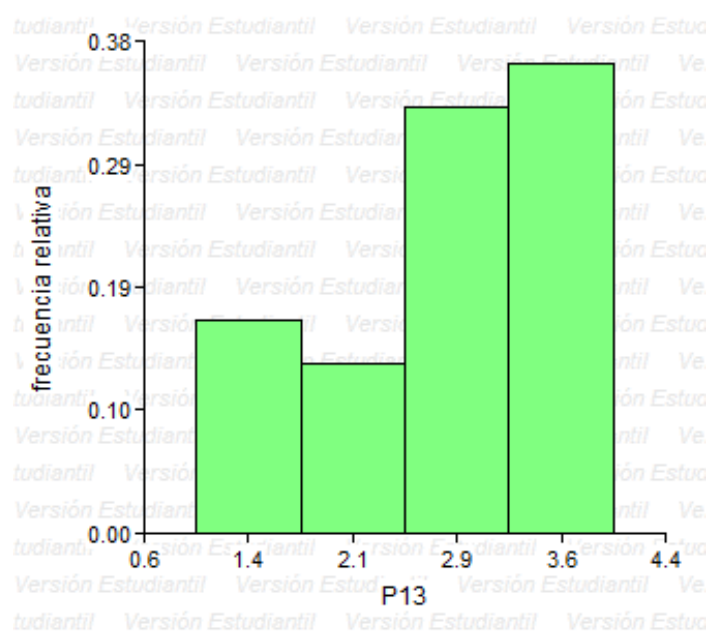
La pregunta está enfocada con el indicador del acuerdo gubernativo No. 79-2020. Por el hecho de ser una disposición tanto del gobierno como de la entidad que en el país es el ente en parte encargado de velar por el cumplimiento de todas las disposiciones gubernamentales {MINTRAB}, especialmente ante la situación de la pandemia porque es una medida que tal y como sugieren las autoridades debe cumplirse para evitar que el centro de trabajo se convierta en un foco de contaminación.

Tabla 7 **Pregunta representativa 4**

¿Con qué frecuencia considera se da la exposición de riesgos desde su puesto de trabajo?			
Respuesta	Femenino	Masculino	Total
Siempre	2	9	11
Casi siempre	3	7	10
A veces	0	4	4
Nunca	2	3	5
Total	7	23	30

Fuente: Resultados obtenidos. Elaboración propia.

Gráfico 8 **Exposición de riesgos desde el puesto de trabajo**



Fuente: Resultados de investigación. Elaboración propia

Es una respuesta fundamental para el cuestionario de verificación de cumplimiento de medidas de bioseguridad, ya que está tomando en cuenta la opinión del personal tanto en línea estratégica como en la línea de técnicos operativos, respecto a la evaluación de los riesgos de exposición por la pandemia de Covid-19 y otras situaciones que puedan representar “peligro” en el lugar de trabajo.

La mayoría de los resultados revela que siempre hay una exposición a riesgos en los puestos de trabajo, el resto de las respuestas se presentan en una escala más baja de evaluación hasta llegar a la palabra “nunca”. Nuevamente entra en juego el nivel de jerarquía en el que se encuentran, las tareas y actividades que desempeñen según lo requerido por el puesto de trabajo.

La totalidad de las preguntas buscaban responder al cumplimiento o no de las medidas de bioseguridad implementadas en la empresa productora de alimentos. La base legal para el cumplimiento de estas medidas se encuentra en el acuerdo gubernativo No. 79-2020. Según este acuerdo se sugieren las acciones a tomar por parte de los “patronos” ante la implementación de medidas de bioseguridad, cumpliendo con lo establecido por la Constitución Política de la República en la protección a la persona y por ende se procedió a la creación del decreto anteriormente mencionado.

Es importante recordar que significa bioseguridad y para esto se toma el significado que da una entidad internacional; según la OMS “bioseguridad, es el conjunto de normas y medidas para proteger la salud del personal, frente a riesgos biológicos, químicos y físicos en los que está expuesto en el desempeño de sus funciones”. Citado por (Salvatierra, 2020, p. 47)

Estas medidas de bioseguridad son de especial importancia no solamente para los trabajadores del área de salud, que se podría pensar que ellos son los indicados a utilizar todas estas medidas, debería de darse para toda la población y cualquier trabajo, pero en el caso de la presente investigación, es para el personal que labora en producción de alimentos y cómo se mencionaba en párrafos anteriores es vital que se cuide la inocuidad alimentaria y por ende se cuide de lo más importante para una empresa: el talento humano.

4.2.1 Discusión de Resultados de medidas de bioseguridad

Los resultados de esta investigación concuerdan con lo descrito en una de las orientaciones provisionales publicadas por la OMS y la FAO en el año 2020. Así también los resultados convergen con la tesis de postgrado de Barrios (2015), el cuál trata del cumplimiento de la norma de bioseguridad en un hospital de Nicaragua.

La primera mención de la orientación provisional se encuentra enfocada al Covid-19 e inocuidad de los alimentos: orientaciones para las empresas alimentarias. Encuentro importante este tipo de orientación debido a que la empresa a la que va enfocada la presente investigación es una empresa productora de alimentos.

En la orientación provisional de la OMS y FAO, destacan que uno de los principales antecedentes es acerca del Covid-19 el cual ha provocado que muchas empresas cierren sus puertas y tengan la modalidad de teletrabajo, pero en el caso de las empresas alimentarias esto no es posible especialmente para las áreas de producción por lo tanto “se les pide que sigan desplazándose a sus lugares habituales de trabajo” (OMS/FAO, 2020, p.1) justamente eso le sucedió a los trabajadores del área de producción, que son los que manipulan alimentos, ya que no podían dejar de asistir a sus lugares de trabajo.

En los resultados obtenidos se hace énfasis en el uso de traje de protección y en las orientaciones dadas por la OMS/FAO lo describen así:

“Se recomienda encarecidamente a las empresas que introduzcan medidas de distanciamiento físico y prácticas estrictas de higiene y saneamiento, y que exijan a su personal que se lave las manos y apliquen medidas de saneamiento con regularidad y eficacia en todas las etapas de la elaboración, producción y comercialización... Por consiguiente, todos los empleados de las empresas alimentarias, independientemente de su aparente estado de salud, deben seguir

las normas de higiene personal y utilizar correctamente los equipos de protección personal”. (2020, p.2)

Con toda la información relacionada a la transmisión del Covid-19, es poco probable que se dé a través de los alimentos o envases de productos alimenticios; sin embargo, las personas se pueden infectar cuando tocan una superficie contaminada y luego se llevan las manos a los ojos, la nariz o la boca. Siendo esto una exposición a riesgo alta en sus lugares de trabajo.

Como bien refieren la OMS y la FAO:

“Las empresas alimentarias deben aplicar urgentemente las medidas necesarias para impedir que los trabajadores del sector contraigan Covid-19, evitar la exposición y la transmisión del virus causante y reforzar las prácticas de higiene y saneamiento de los alimentos”. (OMS/FAO, 2020, p.1)

“Las empresas alimentarias deben intensificar las medidas de higiene personal y ofrecer cursos de reciclaje a sus trabajadores acerca de los principios de la higiene alimentaria para evitar o reducir el riesgo de que contaminen la superficie de los alimentos o los envases con el virus”. (OMS/FAO, 2020, p.2)

La empresa debe velar y garantizar que el lugar de trabajo se tenga un nivel de seguridad elevado y debe empoderar al personal para evitar el contagio con Covid-19. (Barrios, 2020, p.30) resaltó en su estudio que: “por arriba de la mitad de los participantes en relación con la “norma”, ...demostraron un conocimiento adecuado y su articulado en la práctica diaria profesional, lo que se traduce en eficiencia”

“la correcta aplicación de las medidas de bioseguridad puede reducir drásticamente el riesgo de infección...las enfermeras tienen un mejor nivel de conocimientos y una mejor actitud hacia las normas de bioseguridad,

demostrándose que las actitudes positivas son un factor de adherencia al lavado de manos” (Barrios, 2015, p.30)

En base al estudio de la maestra Barrios y la presente investigación se encontró un punto en común, el cual es la correcta aplicación de las medidas de bioseguridad para reducir el riesgo de infección. Las personas de la empresa productora de alimentos sí están cumpliendo con el protocolo establecido de medidas de bioseguridad.

4.3. Presentación de resultados cuestionario de evaluación de estrés.

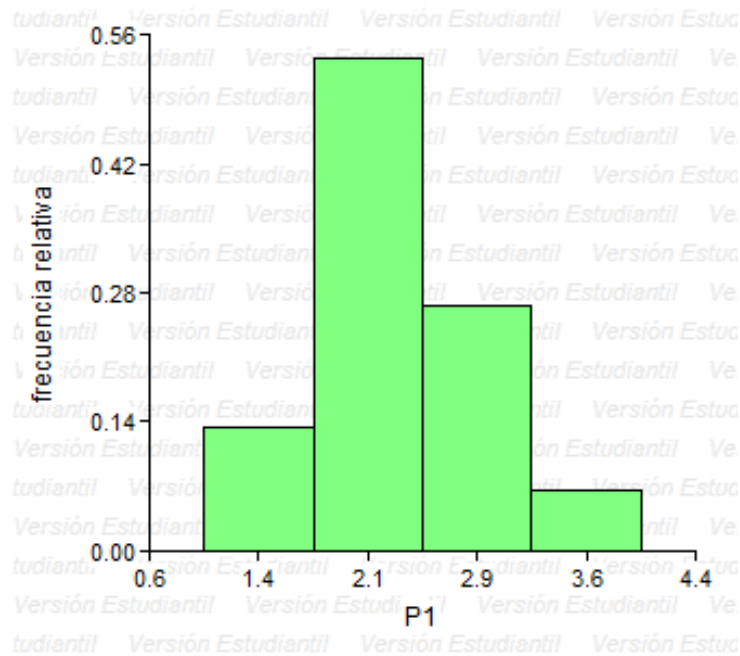
El cuestionario de evaluación de estrés se aplicó a la misma población muestra del cuestionario anterior, las cuales fueron 30 personas. A continuación, se presentan los resultados de preguntas significativas enfocadas en los indicadores de síntomas fisiológicos, síntomas intelectuales, laborales y emocionales, todos estos por medio de estadística descriptiva.

Tabla 8 **Pregunta representativa 5**

Dolores en el cuello y espalda, o tensión muscular			
Respuesta	Femenino	Masculino	Total
Siempre	1	1	2
Casi siempre	2	6	8
A veces	3	13	16
Nunca	1	3	4
Total	7	23	30

Fuente: Resultados de investigación. Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales Cuestionario para la evaluación del estrés (2010) Elaboración propia.

Gráfico 9 Dolores de cuello, espalda o tensión muscular



Fuente: Resultados de investigación. Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales Cuestionario para la evaluación del estrés (2010) Elaboración propia.

El indicador presente es sobre los síntomas fisiológicos, que son una de las consecuencias del estrés, muchas veces las personas no consideran que un dolor muscular (tensión), dolor de cuello y de espalda pueda reflejar sintomatología de estrés, en este caso el denominado “estrés laboral” porque es una investigación dentro del área organizacional privada.

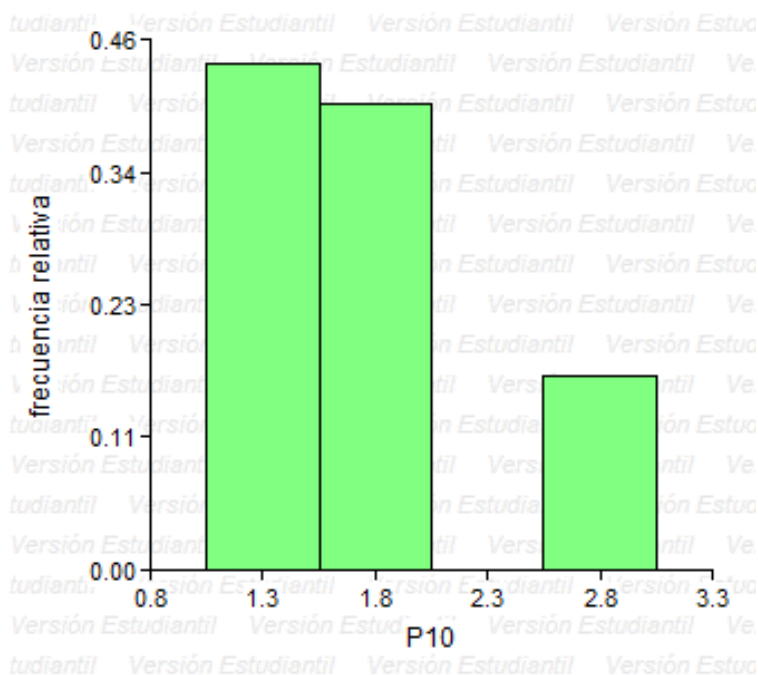
Según se muestra en los resultados, esta fue una de las preguntas con más respuestas por la población masculina. Podría deberse a que la mayoría, están en diferentes cargos que requieren de mucho esfuerzo y concentración, por lo tanto, es fundamental detectar este síntoma en las personas, para una oportuna identificación y dar seguimiento para una intervención psicológica profesional.

Tabla 9 Pregunta representativa 6

Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades			
Respuesta	Femenino	Masculino	Total
Siempre	0	0	0
Casi siempre	2	3	5
A veces	4	8	12
Nunca	1	12	13
Total	7	23	30

Fuente: Resultados de investigación. Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales Cuestionario para la evaluación del estrés (2010) Elaboración propia.

Gráfico 10 Dificultades para iniciar actividades o permanecer en un solo lugar



Fuente: Resultados de investigación. Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales Cuestionario para la evaluación del estrés (2010) Elaboración propia.

La dificultad para iniciar actividades o permanecer quietos, forman parte del indicador de síntomas intelectuales y comportamiento social según se pudo interpretar, los resultados reflejados muestran que esta no es una actitud que se de en la población participante de esta investigación.

Es mínima la cantidad de personas que respondieron de forma afirmativa en que “casi siempre”, tendrán dificultad para estar en un solo lugar o bien iniciar actividades.

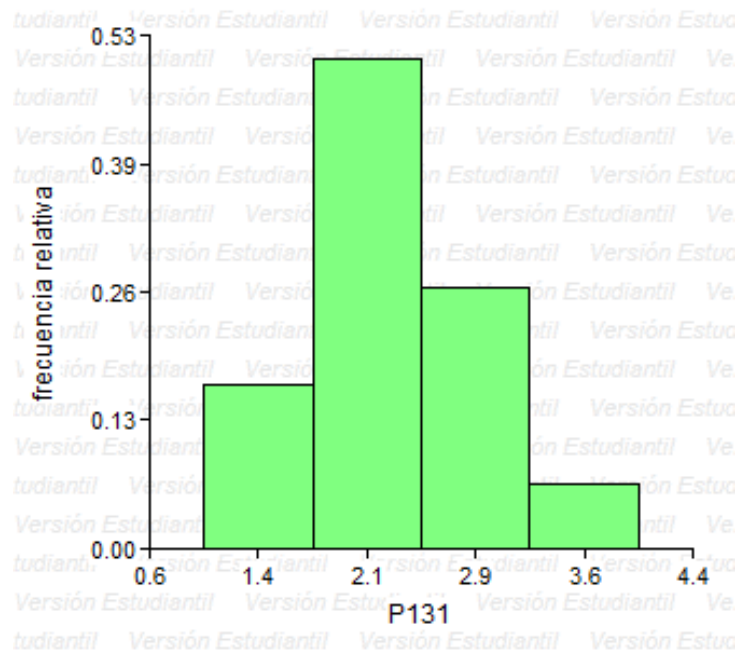
Es relevante que, a pesar de presentar sintomatología física de estrés, las personas puedan gestionar de buena manera el inicio de actividades porque muchas veces el “estrés puede ser constructivo si el individuo lo vive como un estímulo saludable que fomenta conductas para desafiar los retos laborales. Por el contrario, será destructivo o negativo cuando los niveles de exigencia y tensión resulten ser excesivos y deriven en una interferencia para el rendimiento del empleado en su trabajo, afectando su productividad y por supuesto su salud física y/o psíquica”. (Franklin, Krieger p.155)

Tabla 10 Pregunta representativa 7

Sentimiento de sobrecarga de trabajo			
Respuesta	Femenino	Masculino	Total
Siempre	1	1	2
Casi siempre	2	6	8
A veces	3	12	15
Nunca	1	4	5
Total	7	23	30

Fuente: Resultados de investigación. Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales Cuestionario para la evaluación del estrés (2010) Elaboración propia.

Gráfico 11 Sentimiento de sobrecarga de trabajo



Fuente: Resultados de investigación. Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales Cuestionario para la evaluación del estrés (2010) Elaboración propia.

El sentimiento de sobrecarga en el trabajo es otro de los síntomas intelectuales y laborales, la población masculina, en su mayoría, indica que han tenido ese sentimiento algunas veces, mientras que en la población femenina no se marca tanto el que se sientan así con esa sensación de sobrecarga, todo esto según resultados reflejados en la tabla y gráfica correspondientes. Para la población masculina podría pensarse que sea necesario la intervención psicológica profesional para ayudarles a gestionar mejor su desenvolvimiento en el trabajo.

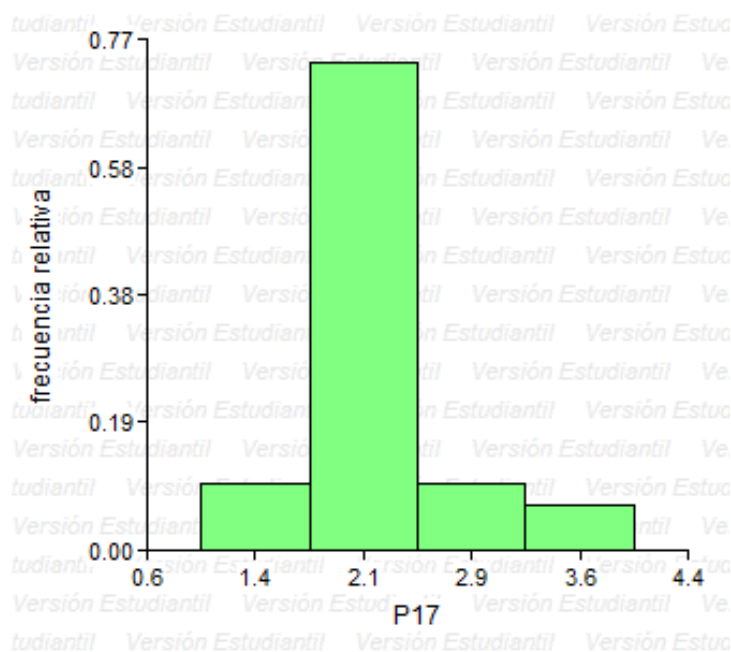
Una minoría del grupo participante se puede observar que según resultados se encuentran en el rango de que “casi siempre” tienen esa sensación de sobrecarga y es un dato novedoso, representativo de los hombres, porque en las mujeres no se da mucho. La sensación de sobrecarga también tiene inferencia por los puestos que ocupen y como se describía en párrafos anteriores, depende de la línea jerárquica en la que se encuentren.

Tabla 11 Pregunta representativa 8

Cansancio, tedio o desgano			
Respuesta	Femenino	Masculino	Total
Siempre	2	0	2
Casi siempre	2	1	3
A veces	2	20	22
Nunca	1	2	3
Total	7	23	30

Fuente: Resultados de investigación. Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales Cuestionario para la evaluación del estrés (2010) Elaboración propia.

Gráfico 12 Cansancio, tedio o desgano



Fuente: Resultados de investigación. Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales Cuestionario para la evaluación del estrés (2010) Elaboración propia.

Otra de las preguntas representativas para los indicadores del estrés, y que juega un papel importante en el ámbito laboral es el cansancio y desgano, porque si el colaborador se presenta alguno de estos síntomas no podrá desenvolverse de forma enérgica en lo que le corresponda realizar dentro de su puesto de trabajo. Como se puede interpretar nuevamente la población masculina es la que respondió con la frecuencia “a veces” a esta pregunta.

La población femenina muestra una pequeña frecuencia en que se da el cansancio siempre, casi siempre y a veces. Muchas veces las personas consideran que no es un signo del estrés sentirse así y al evaluarse en este caso en el cuestionario se interpreta que si es un síntoma que si aumenta de nivel puede afectar considerablemente al colaborador.

Los resultados que se obtuvieron por medio del cuestionario para la evaluación del estrés fueron representativos con respecto a la cantidad de personas que, si presentaban sintomatología relacionada con estrés. Por el área al que se enfocó la investigación, es estrés laboral. Podría pensarse que los colaboradores de la empresa de alimentos, por estar en el primer año en el que se afrontó el Covid-19, el estrés aún no representaba algo “grave” ante las demandas del trabajo y que afortunadamente no tenían vivencias de estar “enfermos” a causa del virus.

El estrés laboral se podría considerar que es el conjunto de reacciones cognitivas, emocionales, de comportamiento y fisiológicas del colaborador en distintos aspectos que se generan en el lugar de trabajo. Las personas que, si presentaron sintomatología de estrés laboral, son candidatos a la intervención psicológica profesional, pero si se dan las intervenciones en todas las personas quizás sea de forma preventiva ante una futura activación excesiva de estrés.

4.3.1 Discusión de Resultados de estrés laboral

Los resultados obtenidos con respecto a la variable de estrés laboral convergen con lo expuesto en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, específicamente del cuestionario para la evaluación del estrés, en su tercera versión del año 2010, utilizado en Colombia.

La muestra que utilizaron en la tercera versión fue de “4,521 trabajadores, los estudios de validación se realizaron con trabajadores pertenecientes a las seis regiones del país, y a los cuatro grandes sectores económicos que agrupan las actividades de las empresas en Colombia (servicios, industria, comercio y agrícola)” Pontificia Universidad Javeriana, Cuestionario para la evaluación del estrés (2010, p. 371)

El número de trabajadores que trabajaron para la implementación del cuestionario es una muestra bastante grande a comparación de las 30 personas que participaron en la investigación, sin embargo, esta muestra pequeña permitió conocer cómo se encontraban los trabajadores en relación con el estrés vivenciado dentro de la empresa productora de alimentos y cada una de sus áreas de trabajo.

Se encontró una investigación relacionada al estrés laboral y su incidencia en los empleados administrativos en empresas de logística en el municipio de Guatemala esta fue elaborada por la (Archila, 2018, p.80-81) y en sus resultados enfatiza que realizó una encuesta a:

“Empleados que desempeñan puestos administrativos de las diferentes áreas, tales como: recursos humanos, contabilidad, servicio al cliente, compras, operaciones, facturación, créditos–cobros y ventas... su objetivo era comprobar

si existe estrés laboral en el empleado administrativo de empresas de logística” (Archila, 2018, p. 80)

Por lo tanto, es similar a la investigación realizada, debido a que se aplicó a diferentes áreas de la empresa (siendo más de quince), en diferentes puestos del nivel administrativo y del nivel operario. Según los resultados de la investigación, el nivel de estrés laboral puede depender del puesto que ocupa la persona dentro de la institución porque algunas áreas a nivel administrativo si pudieron estar en la modalidad de teletrabajo, mientras que a nivel operario no fue posible por ser una empresa productora de alimentos y resultaba poco factible dejar de laborar por mucho tiempo.

Otros datos encontrados en el trabajo de Archila fueron:

“los efectos del estrés en la salud del trabajador van a depender de diferentes factores como: la percepción que tenga el trabajador del estresor, la capacidad que tenga para controlar la situación, la preparación para poder enfrentar a los problemas e influencia de los patrones de conducta. Todos estos factores están generando en la persona síntomas físicos que son asociados a señales de alerta del estrés, como: dolores de cabeza, espalda, cuello, cintura, agotamiento, cambio en el ciclo de sueño”. (Archila, 2018, p. 81-82)

Estos datos citados, también son similares a los resultados encontrados en la investigación hallando que el estrés laboral que los trabajadores presentan provoca en ellos: cansancio, dolores de cuello, espalda o tensión muscular. Siendo esas las respuestas más representativas obtenidas.

El estrés laboral presentado por los colaboradores participantes de la muestra se pudo cuantificar y el valor representativo es de un 46.67% con estrés muy alto y el resto de un 13.33% en un nivel de estrés alto, siendo así un total del 60%. Ese estrés no es derivado por la utilización de equipo de protección ante la pandemia del Covid-

19, por lo tanto, se demostró que las variables de medidas de bioseguridad y estrés laboral no tienen correlación.

“La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica”. (Pontificia Universidad Javeriana, Cuestionario para la evaluación del estrés, 2010, p. 383)

Ha sido importante encontrar mediante el análisis de resultados que 14 de 30 personas presenten un nivel de estrés muy alto, mientras que 4 de 30 tienen un estrés alto. Completando un grupo de 18 personas que si necesitasen intervención profesional para “poder ayudarles e identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener relación alguna con el estrés que presentan los colaboradores”. (Pontificia Universidad Javeriana, Cuestionario para la evaluación del estrés, 2010, p. 383)

El resto de los colaboradores se encuentra en niveles medios a muy bajo, esto da lugar a la interpretación de que son personas que tienen una “ausencia de síntomas o bien una baja frecuencia de síntomas y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de manejar la baja frecuencia de síntomas”. (Pontificia Universidad Javeriana, Cuestionario para la evaluación del estrés, 2010, p. 383)

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

1. Los resultados obtenidos en base a los instrumentos aplicados permitieron la identificación de la implementación de los protocolos de seguridad en la empresa, así también los elementos de mayor relevancia de los protocolos implementados. Fue determinante saber si el estrés laboral no fue ocasionado en su totalidad por la presencia del virus Covid-19 en el país; se demostró que el estrés es causado por distintos factores que emergen dentro de la empresa.
2. La implementación de los protocolos de seguridad en la empresa, se encontraban establecidos desde antes de covid-19, pero tuvieron que verse reforzados para dar cumplimiento a lo establecido por el acuerdo gubernativo 79-2020; el cual establece que las autoridades de trabajo deben colaborar con las disposiciones gubernamentales para contrarrestar la propagación del virus dentro del lugar de trabajo y velar por la seguridad de cada uno de los empleados.
3. El estrés laboral presentado por los colaboradores participantes de la muestra se pudo cuantificar y el valor representativo es de un 46.67% con estrés muy alto y el resto de un 13.33% en un nivel de estrés alto, siendo así un total del 60%. Ese estrés no es derivado por la utilización de equipo de protección ante la pandemia del Covid-19. El estrés laboral que los trabajadores presentan provoca en ellos cansancio, dolores de cuello, espalda o tensión muscular.
4. Los elementos de mayor relevancia en el protocolo de seguridad implementados dentro de la empresa fueron la revisión detallada del cumplimiento del reglamento, (uso del uniforme, utilización del traje de protección, utilización de careta), así como la revisión exhaustiva de la toma de temperatura y revisión de síntomas de cada uno de los trabajadores al ingresar a la empresa y en cada una de las áreas de trabajo en las que se desenvuelven.

5.2 Recomendaciones

1. Es imprescindible que los trabajadores de los niveles tanto administrativo como operativo a raíz de los resultados obtenidos por medio de los cuestionarios de evaluación puedan continuar con las medidas de bioseguridad implementadas y sean partícipes de un plan de intervención que les será de mucho beneficio en su desempeño psicológico, físico y laboral.
2. La empresa y sus trabajadores deben seguir velando por el cumplimiento de los aspectos legales relacionados con el acuerdo gubernativo 79-2020; así mismo las autoridades deben corresponder al pedido de implementos de protección que los trabajadores realicen si ese fuera el caso. Así también corresponder a sus obligaciones como trabajadores y de la mano con la ISO 22000, la cual regula a las empresas productoras de alimentos.
3. Se sugiere la creación de un modelo de atención psicológico en el que se incluyan capacitaciones o implementación de talleres para mejorar el manejo del estrés laboral con el personal que labora dentro de la empresa y claramente con los interesados, ya que es un proceso al cual no se les puede obligar a las personas a recibir.
4. Se recomienda la creación de turnos de trabajo para los trabajadores del área operativa, para evitar cualquier tipo de contagio del virus Covid-19, aun cuando el estado de calamidad haya concluido, debido a que el riesgo de contagio es latente y no se tiene una fecha determinada para el fin de esta pandemia.

Capítulo VI: Formulación de proyecto.

Propuesta: “Guía de atención psicológica para el manejo del estrés laboral en empresa productora de alimentos”

El estudio realizado acerca de los efectos que causan las medidas de bioseguridad implementadas por covid-19, se enfocó en el estrés laboral. Se pudo determinar que no hay relación alguna entre estrés y las medidas de bioseguridad implementadas en la empresa productora de alimentos. Sin embargo, en el análisis de los resultados se pudo constatar que sí hay personas que han presentado síntomas de estrés laboral y esto les puede afectar en su entorno de trabajo, también en la salud física y emocional, comprometiendo el bienestar individual. Demostrando que en el ámbito laboral afecta también con la eficiencia, buen rendimiento y productividad.

6.1 Análisis de participantes

El presente proyecto tiene como propósito ayudar a los colaboradores al manejo oportuno del estrés laboral que se pueda suscitar dentro de una empresa productora de alimentos. Los participantes de mayor relevancia son los colaboradores de las áreas de trabajo en la línea administrativa y operativa de la empresa; denominados los beneficiarios directos de esta propuesta de intervención.

Tabla 12 Análisis de participantes

Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos
Empresa productora de alimentos	<p>Mantener el estándar de calidad en los productos.</p> <p>Conservar la buena relación con los clientes.</p> <p>Ser reconocida como una buena empresa por parte de los colaboradores.</p> <p>Tener personal calificado en cada puesto.</p>	<p>Reducción de personal en la planta de producción.</p> <p>Alza en el costo de la materia prima para la elaboración de los productos.</p>	<p>Código de trabajo</p> <p>Acuerdo gubernativo 79-2020</p> <p>Reglamento orgánico interno</p>
Personal administrativo	<p>Renovar sus conocimientos.</p> <p>Mejorar las relaciones laborales con sus superiores y compañeros.</p> <p>Estabilidad laboral.</p> <p>Disminución de estrés en el puesto en el que se desempeñan.</p>	<p>Procesos de desarrollo escasos.</p> <p>Relaciones laborales inestables.</p> <p>Insatisfacción con las tareas a desempeñar en el puesto.</p>	<p>Código de trabajo.</p> <p>Código de ética de la empresa.</p> <p>Contrato laboral.</p> <p>Manual de descriptor de puestos.</p>
Personal operativo	<p>Renovar sus conocimientos.</p> <p>Mejorar las relaciones laborales con sus superiores y compañeros.</p> <p>Mejora salarial.</p> <p>Estabilidad laboral.</p> <p>Disminución de estrés en el puesto en el que se desenvuelven.</p>	<p>Poca participación en las capacitaciones.</p> <p>Relaciones laborales inestables.</p> <p>Poca promoción de desarrollo.</p> <p>Insatisfacción con el trabajo realizado.</p>	<p>Código de trabajo.</p> <p>Contrato laboral.</p> <p>Código de ética de la empresa.</p>

Fuente: Elaboración propia.

6.2 Análisis de problemas.

“El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de la empresa”. (Organización Internacional de Trabajo, 2016)

Cómo bien lo define la Organización internacional de trabajo, el estrés laboral dependerá mucho del diseño del trabajo y las relaciones laborales que se puedan dar entre las personas claramente dentro de la organización. En la empresa productora de alimentos se pudo determinar que uno de los problemas es el ya referido al inicio del presente análisis: estrés laboral, por lo que se procedió a establecer las causas y efectos que pueden generarse a raíz de ese problema.

Las causas que se encontraron como desencadenantes del estrés laboral fueron: ambiente de trabajo desorganizado, sentimiento de sobrecarga en el trabajo, largas jornadas y malas relaciones laborales, dificultad para iniciar actividades. Teniendo como consecuencias la falta de concentración, cansancio, dolores de cuello, espalda o tensión muscular, ansiedad y depresión las cuales afectan de manera directa a los trabajadores y por lo tanto su desempeño laboral es bajo.

Si las empresas buscan aumentar la productividad, rendimiento y logros de sus metas y objetivos deben responder a las necesidades e intereses de los trabajadores. Para establecer de manera gráfica causas y efectos, se utiliza la técnica del árbol de problemas para mayor claridad del problema encontrado y que posteriormente se presenta la oportunidad de convertirlo en un árbol de objetivos.

Gráfico 13 **Árbol de problemas**



Fuente: Variables de investigación ejecutada. Elaboración propia

6.3 Análisis contextual y diagnóstico

El estrés laboral es un tema de interés en la mayoría de países y sobre todo en Guatemala; cabe resaltar que según un informe de la Organización Internacional de Trabajo {OIT} que "...de acuerdo a una encuesta sobre condiciones de trabajo y salud realizada en el 2012 en América Central, se encontró que más del 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, triste o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo". (OPS, seminario de conmemoración día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2016)

Los datos proporcionados en el seminario de la Organización Panamericana de la Salud {OPS} son interesantes para el contexto de Latinoamérica y sobre todo de la región de América Central a la que pertenece Guatemala. En el país muchas empresas no cuentan con la intervención de un psicólogo clínico o un psicólogo industrial que pueda dar seguimiento a las necesidades de salud mental presentadas por los trabajadores.

Al encontrar que el trabajador o trabajadora necesita de intervención psicológica a nivel clínico, se tiende a referir al exterior de la empresa, si está inscrita al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social puede referirse al área de psicología en el centro de atención integral de salud mental. Pero si no se tiene esa posibilidad de atención externa es necesario que la empresa tenga contemplado una guía para afrontar el estrés.

Ante la emergencia que se vive en el país por el virus Covid-19, se da el impacto en los trabajadores ante la reducción de horas de trabajo y la imposibilidad de ejercer su actividad acostumbrada. Como refiere el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social {IGSS} "las mujeres en el rango etario entre 41 y 51 son las que resultan más

perjudicadas. Los menos perjudicados fueron quienes pudieron continuar con su actividad laboral en un horario flexible

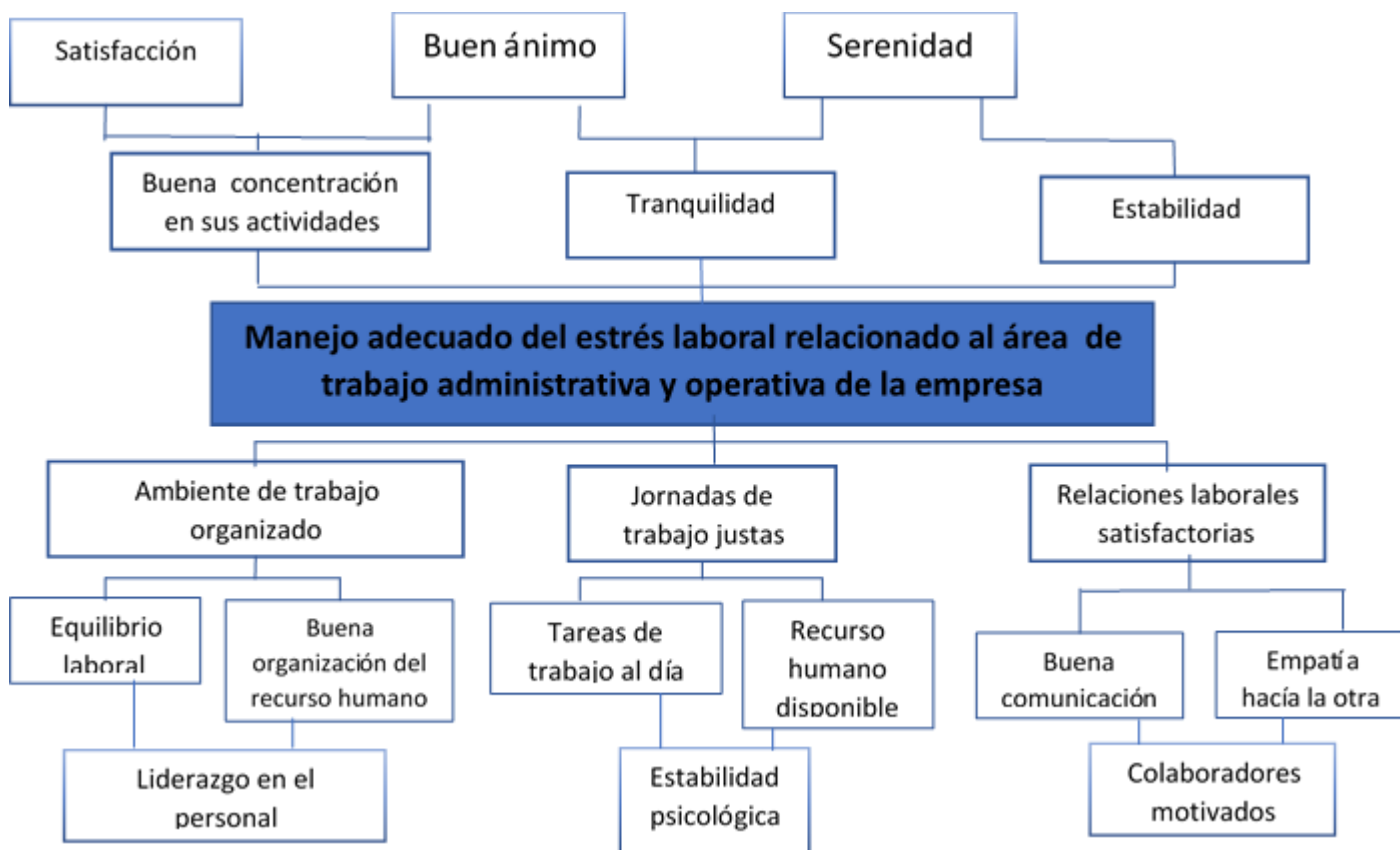
La emergencia sanitaria ha impactado a los trabajadores por “la reducción de horas, poca posibilidad de ejercer la actividad laboral ya que se ve obligada la persona a un 37% que no están trabajando a consecuencia del confinamiento, el 47% de los trabajadores han visto disminuidos sus ingresos, el 29% ha tenido una reducción de entre el 20% y 60% de su salario, y para el 21% la disminución promedio fuere del 80%. En relación a todo lo mencionado anteriormente el 44% señala que el sueldo no alcanza para satisfacer sus necesidades de vida”. (IGSS, 2020, p. 13)

Los datos estadísticos descritos anteriormente son reales y son datos que muestra el IGSS en una publicación reciente que consiste en una guía que está destinada al manejo del estrés y salud mental laboral ante el paso de la pandemia covid-19. Se puede ver que la mayoría de las personas que contaba con una condición de “trabajo estable” ya no la tiene o bien tuvieron que acoplarse a la nueva modalidad de trabajo a distancia o bien teletrabajo.

Las condiciones previas encontradas en la empresa no pudieron ser observadas en ningún momento ya que por la emergencia presentada en el país causada por el Covid-19, y siguiendo los reglamentos y protocolos establecidos dentro de la empresa no se tuvo oportunidad de asistir presencialmente a las áreas correspondientes de los trabajadores participantes de la muestra presentada en la investigación. Por lo tanto, el único medio de comunicación fue de manera telefónica y virtual con la encargada de salud y seguridad ocupacional.

6.4. Análisis de objetivos.

Gráfico 14 Árbol de objetivos



Fuente: Variables de investigación ejecutada. Elaboración propia.

Los objetivos de la propuesta de intervención son los siguientes:

Objetivo general:

Implementar en la empresa productora de alimentos un programa de intervención para el manejo adecuado del estrés laboral relacionado al área de trabajo administrativa y operativo de la empresa.

Objetivos específicos:

- Organización y establecimiento del grupo líder para la implementación del taller.
- Implementar diversos talleres para concientizar sobre el estrés laboral al personal del área operativa.
- Implementar diversos talleres para concientizar sobre el estrés laboral al personal del área administrativa.
- Fomentar el desarrollo de técnicas de resiliencia para el manejo del estrés, integrándolo como parte de las estrategias para la empresa.

6.5. Análisis de opciones

Con base al análisis del árbol de objetivos hay muchas posibilidades de poder proceder, pero se deben escoger únicamente las más viables para el correcto desarrollo a futuro.

Tabla 13 Análisis de opciones

<i>Participantes</i>	<i>Relaciones laborales satisfactorias</i>	<i>Ambiente de trabajo organizado</i>	<i>Jornadas de trabajo justas</i>
Empresa	<p>Promoción interna de actividades de sociabilización.</p> <p>Aprueba los permisos e implementación de talleres implicados en la guía.</p>	<p>Habilita espacios adecuados para los trabajos.</p> <p>Aprobación de permisos para la aplicación de la guía</p>	<p>La institución asigna horarios de trabajo a cada área de manera equitativa.</p> <p>Debe aprobar el ajuste en los horarios para toda la empresa.</p>
Personal administrativo y operativo	<p>Por medio de talleres de sensibilización y talleres de relaciones interpersonales logran mejorar este aspecto.</p>	<p>Cada persona cumple con las funciones y tareas requeridas en el descriptor de puestos</p>	<p>Reciben de las jefaturas el listado de actividades prioritarias para no cargarlos de tanto trabajo.</p>

Fuente: Elaboración propia, datos del árbol de categorías.

Como bien se mencionaba al inicio del presente análisis, debe analizarse cuál es la opción más viable (del árbol de objetivos) para alcanzar el objetivo general. Analizando la tabla presentada anteriormente la opción más viable es la opción enfocada en el fortalecimiento de las relaciones laborales satisfactorias, en la que se trabajará a través de talleres para y por las personas distintos temas para el manejo adecuado del estrés laboral; porque de esta forma se puede ampliar el conocimiento de cada uno de ellos y trabajar en técnicas para el manejo adecuado del estrés y su bienestar físico y psicológico.

Tabla 14 Viabilidad de opciones/ alternativas

Criterio	Alternativa 1	Alternativa 2	Alternativa 3
	Panorama ideal	Panorama medio	Panorama limitado
Recursos Materiales	<p>Espacio físico destinado para las reuniones de personal dentro de la empresa.</p> <p>Mobiliario y equipo.</p> <p>Material de apoyo tecnológico (proyector, pantalla para proyectar, laptop, apuntadores).</p> <p>Material de apoyo impreso (el cual se repartirá a los participantes). Pines promocionales enfocados al bienestar psicológico.</p> <p>Otros espacios físicos adicionales dentro de la empresa para posibles actividades lúdicas.</p>	<p>Espacio físico destinado para las reuniones de personal dentro de la empresa.</p> <p>Mobiliario y equipo.</p> <p>Material de apoyo tecnológico (proyector, pantalla para proyectar, laptop).</p> <p>Material de apoyo impreso (el cual se repartirá a los participantes).</p> <p>Equipo de comunicación (cámara fotográfica, baterías, cargadores)</p> <p>Equipo de protección personal (Casco, bota tipo industrial, chaleco reflectivo, lentes protectores,</p>	<p>Espacio físico destinado para las reuniones de personal dentro de la empresa.</p> <p>Mobiliario y equipo básico.</p> <p>Material de apoyo impreso (el cual se repartirá a los participantes).</p> <p>Cámara fotográfica</p> <p>Equipo de protección personal (Casco, bota tipo industrial, chaleco reflectivo, mascarilla desechable)</p>

	<p>Equipo de comunicación (cámara fotográfica, grabadora, cámara de video, baterías, cargadores)</p> <p>Equipo de protección personal (Casco, bota tipo industrial, chaleco reflectivo, lentes protectores, mascarilla desechable o KN95)</p>	<p>mascarilla desechable o KN95)</p>	
Recurso Humano	<p>Maestrante, que se encargará del proyecto.</p> <p>Contratación de 2 asistentes que darán apoyo al maestrante.</p> <p>Personal de apoyo de servicios varios.</p> <p>Personal de apoyo de recursos humanos de la empresa.</p> <p>Personal de apoyo del área de salud y seguridad ocupacional de la empresa.</p>	<p>Maestrante, que se encargará del proyecto.</p> <p>Personal de apoyo de servicios varios.</p> <p>Personal de apoyo de recursos humanos de la empresa.</p>	<p>Maestrante, que se encargará del proyecto.</p> <p>Personal de apoyo de servicios varios.</p>
Tiempo estimado para logro de objetivos	6 meses renovables.	6 meses	1 año.
Riesgos	<p>Uno de los principales riesgos sería el no encontrar apoyo financiero.</p> <p>No encontrar apoyo de gestión para renovar el proyecto.</p>	<p>No encontrar apoyo de parte de los directivos de la empresa.</p> <p>Falta de recursos económicos para la</p>	<p>Dificultad para entablar comunicación directa con los directivos de la empresa.</p> <p>Dificultad para acceder a</p>

	<p>No contar con espacios físicos alternativos.</p> <p>No con el suficiente material de apoyo tecnológico.</p>	<p>realización del proyecto.</p> <p>No encontrar espacios físicos adecuados.</p>	<p>información precisa de los horarios de trabajo.</p> <p>Resistencia del colaborador para participar en las actividades programadas.</p>
<p>Probabilidades para el logro de los objetivos</p>	<p>Probabilidades altas por que se contará con el apoyo económico, humano, logístico y material para realizar el proyecto.</p> <p>Así también si el personal muestra voluntad para participar y aprender.</p> <p>Altas probabilidades de contar con todo el equipo tecnológico e impreso para las distintas actividades.</p>	<p>Probabilidades medias al contar con apoyo humano, material y logístico.</p> <p>Medias por la participación de las personas y que es una de las alternativas más enfocadas a cuestiones de la empresa que del personal.</p>	<p>Probabilidades medias por la resistencia que puedan tener los directivos de la empresa.</p> <p>Medias por la posible resistencia del personal del área operativa.</p>
<p>Vinculación</p>	<p>Se benefician ante la implementación del proyecto todas las personas del área operativa de la empresa. Porque sabrán como poder manejar el estrés y mejorarán en su desempeño.</p> <p>Se beneficia ante la implementación del proyecto la empresa productora de alimentos porque se aumentará la productividad ya que las personas se encontrarán en un mejor estado en el que sepan manejar el estrés.</p>	<p>Se benefician ante la implementación del proyecto todas las personas del área operativa porque estarán en un mejor ambiente de trabajo organizado.</p> <p>Se beneficia ante la implementación del proyecto la empresa productora de alimentos porque se aumentará la productividad ya que las personas se encontrarán en un mejor ambiente y eso pueda ayudarles a manejar el estrés.</p> <p>Se beneficia el maestrante</p>	<p>Se benefician ante la implementación del proyecto todas las personas del área operativa porque estarán llevando a cabos actividades laborales que serán bien recompensadas.</p> <p>Se beneficia el maestrante encargado del proyecto debido a que puede aportar a la realidad de la empresa y la realidad nacional por medio de la investigación académica.</p>

	Se beneficia el maestrante encargado del proyecto debido a que puede aportar a la realidad de la empresa y la realidad nacional por medio de la investigación académica.	encargado del proyecto debido a que puede aportar a la realidad de la empresa y la realidad nacional por medio de la investigación académica.	
--	--	---	--

6.6. Marco conceptual

La problemática del estrés laboral conlleva a preguntarse en qué consiste, y que conceptos surgen entorno al término, según refiere la Organización Mundial de la Salud (OMS) es el “conjunto de reacciones fisiológicas que puede tener el individuo ante exigencias y presiones de trabajo que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. (Manejo del Estrés y la Salud Mental Laboral ante el paso de la pandemia del Covid-19. IGSS, 2020, p.5)

El estrés puede considerarse la respuesta del ser humano ante los estímulos visuales, auditivos y de tacto que recibe, pero en el enfoque laboral deben reaccionar ante las presiones y exigencias del puesto en el que se desempeñen. Hay que tomar en cuenta que el estrés no siempre será nocivo para la salud, porque es como la razón que encuentra la persona para accionar y continuar en el camino de la vida logrando sus metas y objetivos.

Hay un término con el que se conoce al estrés “positivo”, este término es eustrés el cual causa placer y ayuda a reactivar el organismo, porque estimula a que el cuerpo entre en acción y energía. El término con el que se denomina al estrés “negativo” es distrés porque fragmenta la estabilidad o armonía que hay entre la mente y el cuerpo,

se alteran y repercute en una amenaza. Este último es el que produce síntomas que conllevan a una enfermedad de cualquier tipo en el organismo.

Según información que aparece en la guía mencionada del IGSS se indica que el estrés (distrés) es:

“cinco veces peor que el alcohol y el tabaco; que pone como ejemplo de buenas prácticas a Japón, que ha puesto el distrés como el mayor problema de salud de la población, dado que es una patología que afecta a profesiones con una elevada carga de tensión” (Manejo del Estrés y la Salud Mental Laboral ante el paso de la pandemia del Covid-19. IGSS, 2020, p.4).

La repercusión en la salud de la población es preocupante, debido a que muchas veces se escucha mencionara las personas “esto es por estrés” si tienen más de algún padecimiento y no le prestan la atención necesaria para acudir a un médico o bien algún profesional de salud mental como lo es el psicólogo (a).

El estrés puede aparecer en cualquier ámbito laboral, en cargo o puesto, que va desde el presidente de la compañía o empresa, a nivel gerencial, administrativo, mandos medios y operativos. Este aparece cuando se considera una situación como amenazante (dentro del trabajo) y el individuo supone que no cuenta con herramientas necesarias para afrontar dicha situación, un ejemplo de esto puede ser: cuando el jefe está exigiendo muchas tareas o actividades y la persona no sabe cómo resolverlas o no cuenta con el tiempo suficiente para ello.

“Las consecuencias físicas del estrés laboral se pueden distinguir entre problemas físicos y síntomas de los cuales se pueden enumerar algunos:

- Trastornos digestivos: Cuando las personas se sienten nerviosas o alteradas, se dificulta la digestión por lo que se producen problemas en la mucosa del estómago y la secreción gastrointestinal por lo que afecta la absorción de nutrientes.
- Hipertensión: En los períodos de ansiedad se genera más cortisol y adrenalina, por lo que se eleva el ritmo cardíaco, la respiración y la tensión.
- Dolor de cabeza: Por la presión y sobrecarga laboral se presentan cefaleas tensionales que se manifiestan en distintas regiones de la cabeza e incluso hay cambios visuales.
- Trastornos musculoesqueléticos: Se pueden manifestar en lumbalgias y alteraciones de miembros superiores e inferiores. La persona experimenta cuadros de dolor que afectan el desempeño laboral de la persona, porque muchas veces debe de guardar reposo.
- Cansancio / agotamiento físico: Se da mucha tensión por lo que esto desgasta, sobre todo si el estado de “alerta” es muy frecuente. (Manejo del estrés y la salud mental laboral ante el paso de la pandemia del Covid-19, IGSS, 2020, p.6)

También se pueden dar “consecuencias psicológicas del estrés para los trabajadores, a continuación, se enlistan algunas de estas consecuencias:

- Ansiedad: Respuesta adaptativa y la mayoría de las personas alguna vez presentaron episodios de desesperación e inquietud que se dan por una situación desagradable o amenaza.
- Angustia: Reflejo de la incapacidad de llevar a cabo las actividades laborales en tiempos específicos, puede ser por el exceso de trabajo, falta de formación y conocimientos. Los síntomas físicos de la angustia son el dolor en el pecho, dificultad para respirar e incluso mareos y náuseas.
- Irritabilidad: Relacionada con la frustración de que salen mal las cosas y como consecuencia la persona se enoja.

- Falta de concentración: Dificultades para pensar y tomar decisiones, ocasionadas por la angustia, frustración, rapidez que se necesita para llevar a cabo las tareas o actividades.
- Depresión: Cuando la persona mantiene por mucho tiempo el estrés laboral y ansiedad puede desencadenar que entre en depresión, manifestando tristeza, desánimo y desmotivación continuos. (Manejo del estrés y la salud mental laboral ante el paso de la pandemia del Covid-19, IGSS, 2020, p.7)

Estas consecuencias psicológicas afectan no solamente al trabajador, también afectan la familia, al grupo y comunidad donde se desenvuelven. Estar expuestos al estrés y ansiedad tiene complicaciones que están relacionadas con las características del lugar de trabajo; donde en ocasiones existen condiciones propias de la profesión las cuales no ayudan a lograr el control personal, llevando al incremento de la tensión emocional.

Cómo refiere el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social “el bajo rendimiento por depresión es una de las consecuencias de estrés más presentadas en Guatemala”. Por lo que también representa que “la empresa u organización enfrente consecuencias, las más comunes son:

- ✓ Accidentes laborales: Por el estrés y falta de concentración las personas pueden equivocadamente realizar acciones que pongan en peligro su salud y seguridad, podrán tomar decisiones muy apresuradamente y no se dan cuenta de lo que realmente hacen.
- ✓ Aumento de las quejas de los clientes.
- ✓ Aumento de la rotación del personal: 1 de cada 5 trabajadores quiere cambiar de trabajo porque se siente estresado.

- ✓ Ausentismo: La agencia europea para la seguridad y salud en el trabajo, entre el 50% y 60% del ausentismo laboral se debe a consecuencias psicológicas del estrés. Considerando que el ausentismo es uno de los mayores problemas en el trabajo y el costo económico es de miles de millones al año.
- ✓ Deterioro del rendimiento y productividad.
- ✓ Daños a la imagen empresarial.
- ✓ Menos compromiso laboral: Puede afectar el clima laboral de la empresa, porque el trabajador no se siente a gusto.
- ✓ Problemas legales: Por demandas presentadas por los trabajadores ante el ministerio de trabajo aduciendo alguna situación relacionada al estrés dentro de la empresa”. (Guía del manejo del estrés y salud mental laboral ante el paso de la pandemia del Covid-19. IGSS, 2020, p. 8)

En el contexto internacional especialmente en Portugal, algunos autores han encontrado que “los trabajadores del sector privado tienen una vivencia de estrés significativamente superior a los trabajadores del sector público” (Ramos y Jordão, 2013, p.12) mientras que para otros autores encontraron resultados opuestos, “en el que encontraron que el sector público es el que presentó mayor vivencia de estrés”. (Ferreira y Martínez, 2012, como aparece citado en Ramos y Jordão, 2013, p.12)

Definitivamente no hay una regla o fórmula en la que se encuentre cómo debería de ser el estrés en los distintos países, ni tampoco en las instituciones que brindan trabajo de índole pública o privada.

Es importante que se dé una intervención psicológica profesional, por ende, el profesional debe conocer e idealmente podría enseñarles a los colaboradores de la empresa, técnicas que les favorecerán para el afrontamiento del estrés laboral. Las técnicas van desde aspectos muy generales, pero no menos importantes, como lo es

mejorar el tipo de alimentación (que sea adecuada a cada organismo), que realice actividades sanas de distracción.

Las técnicas de carácter cognitivo conductuales podrían ser aplicadas por una o un psicólogo clínico ya que se necesita de la reestructuración a nivel cognitivo, una desensibilización sistemática, entrenamiento asertivo, entrenamiento en habilidades sociales (que también lo puede realizar el especialista en talento humano), entrenamiento para la resolución de problemas. Por último, las técnicas de relajación entre las que se encuentra el aprender a controlar la respiración que esto podrá ayudar al colaborador para encontrar momentos de tranquilidad y evitar la ansiedad.

Otro punto importante para el proyecto de intervención es el tema de la comunicación organizacional. Es en este aspecto de la comunicación en donde encajan las instituciones y de la forma en que se lleve a cabo la comunicación, podría tomarse como parte de las normas establecidas o bien de la cultura en la que se presente, en este caso Guatemala. La comunicación debe de ser idealmente fluida ente los diferentes niveles existentes de los directivos con la mayoría del personal de la organización, los jefes con los trabajadores bajo su mando. Sin comunicación dentro de la organización no podría funcionar ni darse una buena relación entre los colaboradores.

Es importante recordar los valores inculcados en casa y centros educativos donde se forman las personas, porque no es malo que por ejemplo las personas respondan un “buenos días”, “buenas tardes”, “buenas noches”. Expresiones que actualmente ya no acostumbran las personas a decir cuando llegan a algún lugar, que creen que quienes les rodean tampoco tienen normas de cortesía, costumbres y valores buenos.

Que puede suceder, si en las empresas se dan inconvenientes en la comunicación, suele darse el caso de que en las empresas no se acostumbre a “compartir”, esto lleva a no comunicarse porque piensan que la información que tienen les da poder. Algunas personas consideran que el tener cierta información o bien retenerla les da la facultad para sentirse superiores, en una situación privilegiada y si dan su “brazo a torcer” se verán en desventaja ante los demás.

Actualmente la tecnología y los medios de comunicación de forma “on-line” han ganado terreno lo cual impacta en las sociedades, en las familias y sobre todo en las personas laboralmente activas. Se dice que esta tecnología ha afectado la comunicación. Como bien refieren (Rodríguez y Vásquez como lo cita el Global Communication, 2019, p.2) “el 61% de los profesionales que trabajan en agencias de comunicación y el 53% de los responsables del área señalan que en los próximos 5 años el cambio en la industria de las relaciones públicas será considerable. El 59% considera que la tecnología conducirá el cambio”.

Es importante hablar de los cambios que se puedan dar por la tecnología, ya que las personas actualmente cuentan con un teléfono celular, en su mayoría cuentan con un correo electrónico, con alguna herramienta tecnológica como lo es una computadora o Tablet. Es sabido que se dan distracciones por el uso del teléfono celular, ya que por ese medio tienen fácil acceso a redes sociales, también puede producir ansiedad por estar al tanto de cuántas personas han visto sus publicaciones o que temas de interés pueden encontrar en los mismos.

En las empresas productoras de alimentos puede darse el caso de que exista un departamento o área de relaciones públicas y estas sepan del impacto que puede tener la tecnología con sus labores diarias. De esta forma también pueden ir conociendo al talento humano de la empresa, ya que pueden trabajar de manera digital campañas de concientización o sensibilización para algún tema en específico y esta

puede ser una oportunidad para trabajar el tema del estrés laboral por medio de ese recurso.

Existe también distinción entre “los estilos de comunicación, los cuales son:

- ✓ Asertivo
- ✓ Inhibido
- ✓ Agresivo

Estos tres estilos son referidos por el autor (Van-der Hofstadt Roman, 2003, p.42, 47, 51)

El grado óptimo de comunicación es el modelo asertivo, porque como su nombre lo indica de esa forma llevará de mejor manera valga la redundancia de comunicación, porque si el emisor le responde de forma agresiva, la persona que maneja el estilo asertivo no cederá ante la provocación de la respuesta agresiva y podrá tomarlo “con calma”. Tiene mucha influencia la cultura organizacional y las situaciones que se puedan presentar dentro de la empresa.

En el estilo de comunicación asertivo como indica Van-der

“la persona porque conoce sus características y las utiliza conscientemente o porque lo ha aprendido sin saberlo, utiliza los componentes de la comunicación tal y como supone el seguir la filosofía que subyace a la teoría de las habilidades sociales, en el sentido que es capaz de expresar sus sentimientos, ideas y opiniones, haciéndolo de forma que, aun defendiendo sus propios derechos, se respeten de forma escrupulosa los derechos de los demás. Facilita que los demás se expresen libremente” (Van-der, 2003, p. 51)

Esa forma de expresión asertiva permite que se pueda adaptar en cualquier contexto donde se lleve a cabo la comunicación, y de esa manera se puedan resolver

con mayor facilidad los problemas que se puedan presentar. También hay que considerar que en la comunicación entran en juego los elementos no verbales lo cual le parece una forma adecuada de comportarse a las personas y por lo tanto recibe la aceptación de los demás de forma rápida.

En la organización tanto privada como pública, entra en juego el ambiente psicosocial, “el cual está conformado por todas las relaciones sociales de los trabajadores dadas en el contexto laboral y dentro del ambiente y jornada laboral”. (Honduras, secretaria de Salud, 2016, p. 13) Cuando la organización comienza a generar relaciones saludables para sus colaboradores, está atendiendo las necesidades humanas y los colaboradores responderán con una mejora en la realización de sus actividades y tareas, por lo que aumentará la producción de la empresa, a esto se le llamaría una buena gestión de la compensación.

Otro de los temas que podría ayudar a los colaboradores es la empatía (que entra dentro del rango de inteligencia emocional), en el lugar de labores es necesario ser empáticos, debido a que muchas personas que son nuevas llegan con la intención de poder aprender sobre las acciones que se realizan en el puesto asignado y si la persona encargada de enseñarle no se muestra empática, desencadenará que la persona aprendiz se sienta frustrada e incluso pueda llegar a tener pensamientos negativos sobre sí mismo.

La empatía puede considerarse una competencia transversal para la empresa porque es un indicador de inteligencia emocional. Con esto se demuestra que se tiene “la capacidad de una persona para ponerse en el lugar del otro y poder así comprender su punto de vista, sus reacciones, sentimientos y demás” (Prieto, 2011 como lo citan Corrales, Quijano y Gongora 2017, p.60) así también puede añadirse que la persona es capaz de compartir sus preocupaciones, sentimientos y anhelos.

Generalmente se piensa que la empatía es única de los altos directivos de la empresa u organización, pero este término se centra en los líderes (todos podemos ser líderes sin necesidad de ocupar puestos de jefatura o gerencia) el líder se puede centrar en las demás personas sin dejar a nadie atrás, se preocupan por todos. Para la empatía hay tres tipos, estos ayudarán a los líderes a seguir ejerciendo con muchas más herramientas.

“Los tres tipos de empatía son los siguientes:

- ✓ Empatía cognitiva: capacidad de entender la perspectiva de la otra persona.
- ✓ Empatía emocional: capacidad de sentir lo que otra persona siente.
- ✓ Interés empático: la capacidad de entender lo que otra persona necesita de ti. (Goleman, como aparece citado en Business Review y Merino 2018, p. 4)

Es valioso tener herramientas de inteligencia emocional, en el listado anterior cabe resaltar que son términos que se adentran en la psicología y el gestor de talento humano puede ayudar a gestionar de buena forma las áreas dentro de la empresa, empoderando a las personas con el conocimiento de los términos y apoyándoles a ponerlo en práctica.

Ser empáticos tiene “sus beneficios los cuales son:

- ✓ Consolidación de las relaciones: permite mejorar la comunicación entre los trabajadores, las relaciones se hacen más fuertes y duraderas.
- ✓ Sintonía emocional: sensación de comodidad en el trabajo, porque las relaciones con los demás serían más fluidas. Se dará mayor productividad y mejoramiento en el clima de la empresa.

- ✓ Objetividad: el trabajador eliminará los prejuicios y suposiciones, entendiendo de mejor manera a los compañeros o superiores.
- ✓ Habilidad para resolver los conflictos: llega a acuerdos de manera menos complicada y le reduce los problemas.” CepymeNews (2020, p.1)

Todos estos aspectos pueden ayudar para la mejora del clima organizacional y ayudan a que los colaboradores se sientan a gusto en sus distintos puestos, así también mejoren en el trabajo en equipo y nuevamente esto pueda contribuir a la mejora de la productividad de la empresa.

6.7. Matriz del proyecto

Fin: Manejo adecuado del estrés laboral relacionado al área de trabajo administrativa y operativo de la empresa.				
Propósito: Implementar el uso de estrategias para el manejo adecuado del estrés laboral por medio de talleres				
Objetivo 1: Organización y establecimiento del grupo líder para la implementación del taller.				
No.	Actividades	Indicadores verificables	Medios de verificación	Supuestos
1.1	Buscar apoyo en las instituciones vinculadas a la producción de alimentos.	Cartas de interés y recepción de estas en las instituciones.	Cartas firmadas y selladas de recibido. Respuestas a la carta.	Que nieguen el apoyo al proyecto.
1.2	Presentar el proyecto.	Se realiza reunión con los directivos para la presentación del proyecto.	Copia impresa para cada uno de los participantes. Informe de los puntos tratados.	No tengan tiempo para la reunión.
1.3	Solicitar financiamiento	Carta de solicitud y reunión para el financiamiento.	Copia impresa del presupuesto. Carta de solicitud Carta de aprobación.	Rechazo de la solicitud.
1.4	Contratar al asistente que dará apoyo al maestrante.	Contrato firmado por la persona seleccionada.	Términos de referencia aceptados y contrato firmado.	La persona no acepte los términos.
1.4.1	Convocatoria para ocupar el puesto de	Perfil de puesto firmado y	Convocatoria por medio de redes sociales.	Las personas no envían CV.

	asistente. Recepción de CV	autorizado. Se reciben los CV	Recepción de CV por medio de correo electrónico	Postulantes no cumplan con el perfil requerido.
1.4.2	Confrontación del expediente recibido del postulado a ocupar el puesto	Revisión de cada uno de los CV recibidos	Entrega de los términos de referencia	El postulado no acepte los términos acordados en la contratación
1.4.3	Entrevista a postulantes filtrado	Formato de entrevista Lugar de entrevista	Instrumentos aplicados completados por cada postulante	No se presente el postulante. Brechas de información
1.4.4	Evaluación de los postulantes al puesto de asistente	Se utilizan los mismos criterios de selección para todos los postulantes	Pruebas psicométricas aplicadas.	Los postulantes no llenan la evaluación.
1.4.5	Selección de postulante idóneo	Perfil de puesto Resultados de pruebas	Informe de selección	El postulante no acepte el cargo.
1.4.6	Contratación del postulante	Firma del contrato	TDR aceptados y contrato ya firmado	Renuncia de la persona contratada.
1.5	Reunión con asistente contratado para definir responsabilidades	Material impreso y planificación del proyecto	Planificación	No se cuenta con el tiempo suficiente para la reunión.

1.5.1	Determinar lugar de la reunión	Coordinación de espacio físico para la reunión	Carta de solicitud firmada de recibido.	No se otorga espacio físico.
1.5.2	Preparación de material impreso para explicación del proyecto	Resumen del proyecto para explicación	Planificación Proyecto impreso	No se cuente con tiempo suficiente para imprimir
1.5.3	Análisis del proyecto y de la metodología de marco lógico (MML) por parte de la coordinadora y el asistente	En las reuniones dadas (3) se revisa el proyecto y la metodología.	Agenda de las reuniones. Proyecto impreso.	No se cuente con la participación del asistente o de la coordinadora.
1.5.4	Delimitar tareas para la coordinadora y el asistente	Se coordina con la asistente una agenda con las tareas.	Anotaciones en agenda.	No se cuente con la participación del asistente o de la coordinadora.
1.5.5	Verificar que las tareas asignadas hayan sido realizadas	Formato para chequeo de las tareas asignadas.	Formato impreso y firma de aprobación de realización de tareas.	Contratiempos en las tareas asignadas y que no se cumplan.
1.6	Reunión con los directivos para presentación del proyecto	Se realiza reunión con los directivos para la presentación del proyecto.	Copia impresa para cada uno de los participantes.	Los directivos no demuestran interés.

			Informe de los puntos tratados. Listado de participantes.	El tiempo no es suficiente para desarrollar los puntos.
1.6.1	Presentar el proyecto.	La coordinadora presenta el proyecto a los directivos.	Agenda de puntos a tratar. Presentación virtual.	El tiempo no es suficiente para desarrollar los puntos.
1.7	Cotización de material necesario	Compra de materiales de oficina y tecnológicos.	Cotizaciones de 3 o 4 lugares de los materiales.	El precio no sea accesible. No hay presupuesto.
1.7.1	Determinar cuáles son los materiales por utilizar.	Computadora, Tablet, impresora, hojas, grabadora y cámara fotográfica.	Cotizaciones y establecimiento del lugar ideal para adquirir los materiales.	No hay precios competitivos.
1.8	Compra de material	Se compran: computadora, impresora, grabadora y cámara fotográfica.	Facturas de compra y recibos de caja.	No extiendan factura.
1.9	Selección de personal de la empresa para conformación de grupo líder (pilotaje)	Filtrado de información de personal idóneo en área operativa y administrativo.	Informe de competencias del trabajador. Informe laboral.	No se cuente con registro de competencias.

1.10	Presentación del proyecto al grupo líder conformado	Se valida por el grupo la información del proyecto.	Estructura de la información. Firma en listado de asistencia.	Que el grupo no demuestre interés.
1.10.1	Valorar los aportes por parte de los seleccionados	La información presentada debe ser validada por los miembros del grupo líder.	Firma en listado de asistencia. Grabaciones y fotografías.	No todos puedan participar en el grupo.
1.11	Definición de los roles y responsabilidades de cada miembro del grupo	El asistente elabora un listado de actividades que realizará cada miembro del grupo.	Agenda de anotaciones. Listado de actividades. Cronograma.	No se logra un acuerdo con los roles de cada uno.
1.11.1	Determinar las características de cada seleccionado y adecuar las tareas para realización del taller según los resultados.	Listado de características requeridas para el taller de entrenamiento.	Agenda de anotaciones del asistente. Listado firmado por los asistentes.	Los participantes cambian de opinión y renuncian.
1.11.2	Reunión con los jefes de área para aprobación de actividades del taller.	Se realizan retroalimentaciones con los directivos y se dan las aprobaciones.	Informe de reunión final para aprobación. Fotografías.	Que rechacen las propuestas presentadas.
1.12	Difusión de la información del taller dentro de la empresa	Se socializa dentro de la empresa la información del taller.	Estadísticas del impacto de la difusión de la información.	No llegue a todos los trabajadores la información.

1.12.1	Determinar de qué manera se dará la información	Análisis de impacto y de medios aceptados para socializar la información.	Anotaciones en agenda de los puntos discutidos.	No encontrar un medio de difusión adecuado.
1.12.2	Utilización de medios digitales y escritos	Publicidad realizada por redes sociales y cartelera de la empresa.	Publicaciones realizadas en las redes sociales e impresiones de la información en cartelera	La empresa no cuenta con redes sociales oficiales. No cuenten con cartelera.
1.13	Reunión del grupo líder para evaluar impacto de la difusión de la información	Se almacenan las opiniones del líder del grupo.	Con previa autorización del líder se graba su opinión.	No contar con la autorización para grabar.
1.13.1	Evaluar y realizar nuevamente la promoción de ser necesario	Con las opiniones recolectadas, se evalúa el impacto de la socialización de la información.	Anotaciones de agenda para los aportes. Grabaciones.	No sea aceptada por el personal la promoción.

Objetivo 2: Implementar diversos talleres para concientizar sobre el estrés laboral al personal del área operativa.

No.	Actividades	Indicadores verificables	Medios de verificación	Supuestos
2.1	Reunión con RRHH para temas de taller.	Se realiza reunión con jefe de RRHH para presentar el proyecto.	Copia impresa del proyecto. Listado de participantes.	El jefe de RRHH no demuestra

				interés en el proyecto.
2.1.1	Solicitar reunión con jefe de RRHH	Asignación de fecha, hora y lugar para reunión.	Carta de solicitud con firma de recibido. Confirmación de la reunión	No esté disponible el lugar para la reunión. No tenga tiempo la persona.
2.1.2	Presentar el proyecto.	Maestrante (coordinadora) y asistente presentan el proyecto.	Presentación digital del proyecto. Agenda. Ejemplar impreso.	El tiempo no es suficiente, y deba programarse otra reunión.
2.1.3	Valorar los aportes del jefe de RRHH.	Se recogen las sugerencias para el proyecto.	Con previa autorización se obtienen grabaciones.	No se obtiene autorización para las grabaciones.
2.1.4	Modificar el proyecto.	La coordinadora y asistente validan y modifican el proyecto.	Proyecto modificado digitalmente.	Los aportes no sean relevantes para el proyecto.
2.2	Presentar el primer taller al personal del área operativa.	Una persona es la responsable de mantener comunicación entre el personal y coordinadora.	Persona responsable tiene atribuciones específicas	La persona no sea responsable. Se niegue a aceptar las atribuciones.

			anotadas en un documento.	
2.2.1	Realizar invitación para primer taller	Se tiene formato de invitación y se extiende al grupo participante.	Invitación impresa y confirmación de participación.	No se obtiene respuesta alguna a la invitación.
2.3	Impartir el taller sobre el estrés laboral a personal operativo.	Ejecución del taller. Informe respectivo del taller impartido.	Informe del taller.	No asistan al taller los participantes.
2.3.1	Bienvenida al personal operativo a los distintos talleres a impartir.	Presentación de la coordinadora y asistente e introducción al taller.	Agenda de anotaciones. Presentación digital.	No cumplir con la hora acordada en la invitación. Tiempo insuficiente.
2.3.2	Enseñanza de aspectos teóricos del estrés.	Comprensión de los aspectos teóricos por el grupo participante.	Con previa autorización grabaciones del taller. Evaluación escrita.	No contar con el tiempo suficiente para impartir el taller.
2.3.3	<i>Coffee break</i>	Alimentos y bebidas preparadas	Menú de alimentos. Fotografías.	Los alimentos se encuentren fríos.
2.4	Impartir taller de "herramientas para detectar el estrés laboral"	Ejecución del taller. Informe respectivo del taller impartido.	Informe del taller.	No asistan al taller los participantes.
2.4.1	Conocimiento de herramientas para	Presentación de las herramientas para	Con previa autorización	No contar con la

	detectar el estrés laboral	detectar el estrés a mandos medios del área operativa.	grabaciones del taller. Evaluación escrita.	presentación virtual. No participen.
2.4.2	<i>Coffee break</i>	Alimentos y bebidas preparadas	Menú de alimentos. Fotografías.	Los alimentos se encuentren fríos. Cantidad insuficiente.
2.5	Taller de escalas de prevención del estrés laboral.	Ejecución del taller. Informe respectivo del taller impartido.	Con previa autorización grabaciones. Informe de evaluación	No contar con la presentación virtual. No participen.
2.5.1	Entrega de trifoliales de información	Revisión de los trifoliales por cada uno de los participantes.	Fotografías. Trifoliales impresos.	La cantidad de trifoliales sea insuficiente
2.5.2	Charla de las ventajas de la detección del estrés laboral.	Lluvia de ideas por cada uno de los participantes. Charla impartida.	Anotaciones en bitácora. Fotografías.	El tiempo sea insuficiente.
2.5.3	<i>Coffee break</i>	Alimentos y bebidas preparadas	Menú de alimentos. Fotografías.	Los alimentos se encuentren fríos. Cantidad insuficiente.
2.6	Evaluación intermedia de la ejecución de talleres.	Escala de evaluación por la maestrante y asistente.	Revisión de la escala de evaluación. Agenda con anotaciones.	El asistente no se presente. No estén claros los puntos a evaluar.

2.7	Impartir el taller de comunicación para personal operativo	Ejecución del taller. Informe respectivo del taller impartido.	Grabaciones del taller con previa autorización. Evaluaciones.	No comprendan contenido impartido.
2.7.1	Exposición de cada uno de los tipos de comunicación existentes.	Exposición por la coordinadora y asistente. Práctica de tipos de comunicación.	Breve evaluación a los participantes. Fotografías	El personal no se presente al taller.
2.7.2	<i>Coffee break</i>	Alimentos y bebidas preparadas	Menú de alimentos. Fotografías.	Los alimentos se encuentren fríos. Cantidad insuficiente.
2.8	Impartir taller de empatía para personal operativo	Ejecución del taller. Informe respectivo del taller impartido.	Con previa autorización grabaciones del taller.	No comprendan el contenido impartido.
2.8.1	Beneficios de ser empáticos con las demás personas	Ejecución del taller, exposición de los beneficios al personal operativo.	Preguntas y respuestas escritas. Fotografías.	No se dé la participación del personal.
2.8.2	<i>Coffee break</i>	Alimentos y bebidas preparadas	Menú de alimentos. Fotografías.	Los alimentos se encuentren fríos. Cantidad insuficiente.
2.9	Evaluación final de los talleres impartidos al personal operativo.	Escala de evaluación por la maestrante y asistente.	Bitácora de anotaciones. Informe de evaluación final.	No llevar una buena bitácora de anotaciones.

2.10	Entrega de manual de los talleres sobre estrés laboral para el área operativa.	Manual impreso entregado al área de RRHH y a los mandos medios del área operativa.	Manual con firma y sello de recibido.	Problemas con el material de tecnología o del recurso humano.
------	--	--	---------------------------------------	---

Objetivo 3: Implementar diversos talleres para concientizar sobre el estrés laboral al personal del área administrativa.

No.	Actividades	Indicadores verificables	Medios de verificación	Supuestos
3.1	Realizar invitación para talleres.	Se tiene formato de invitación y se extiende al primer grupo de participantes.	Invitación impresa y confirmación de participación.	No se obtiene respuesta alguna a la invitación.
3.2	Impartir el taller sobre el estrés laboral a personal administrativo.	Ejecución del taller. Informe respectivo del taller impartido.	Informe del taller. Con previa autorización grabaciones.	No asistan al taller los participantes.
3.2.1	Bienvenida al personal administrativo a los distintos talleres a impartir.	Presentación de la coordinadora y asistente e introducción al taller.	Agenda de anotaciones. Presentación digital.	No cumplir con la hora acordada en la invitación. Tiempo insuficiente.
3.2.2	Enseñanza de aspectos teóricos del estrés.	Comprensión de los aspectos teóricos por el grupo participante.	Con previa autorización grabaciones del taller. Evaluación escrita.	No contar con el tiempo suficiente para impartir el taller.

3.2.3	<i>Coffee break</i>	Alimentos y bebidas preparadas	Menú de alimentos. Fotografías.	Los alimentos se encuentren fríos. Cantidad insuficiente.
3.3	Impartir taller de “herramientas para detectar el estrés laboral”	Ejecución del taller. Informe respectivo del taller impartido.	Informe del taller.	No asistan al taller los participantes.
3.3.1	Conocimiento de herramientas para detectar el estrés laboral	Presentación de las herramientas para detectar el estrés a mandos medios del área operativa.	Con previa autorización grabaciones del taller. Evaluación escrita.	No contar con la presentación virtual. No participen.
3.3.2	<i>Coffee break</i>	Alimentos y bebidas preparadas	Menú de alimentos. Fotografías.	Los alimentos se encuentren fríos. Cantidad insuficiente.
3.4	Impartir taller de escalas de prevención del estrés laboral	Ejecución de la capacitación. Informe respectivo de la capacitación impartida.	Con previa autorización grabaciones. Informe de evaluación	No contar con la presentación virtual. No participen.
3.4.1	Entrega de trifoliales de información y charla.	Revisión de los trifoliales por cada uno de los participantes.	Fotografías. Trifoliales impresos.	La cantidad de trifoliales sea insuficiente
3.4.3	<i>Coffee break</i>	Alimentos y bebidas preparadas	Menú de alimentos. Fotografías.	Los alimentos se encuentren fríos. Cantidad insuficiente.

3.5	Conversatorio sobre el estrés laboral.	Invitados al conversatorio. Puntos anotados en agenda del conversatorio.	Anotaciones en bitácora. Fotografías. Grabaciones con previa autorización.	El tiempo sea insuficiente. No asista alguno de los invitados.
3.5.1	Contactar a los expertos en el tema.	Cartas de invitación a los distintos profesionales.	Cartas de invitación aceptadas y confirmación de participación.	Alguno de los expertos no pueda participar.
3.5.2	Realización del conversatorio	Ejecución del conversatorio. Cumplimiento de los puntos agendados.	Anotaciones en agenda. Fotografías. Grabaciones del evento.	No participen los trabajadores. Tiempo insuficiente.
3.5.3	<i>Coffee break</i>	Alimentos y bebidas preparadas	Menú de alimentos. Fotografías.	Los alimentos se encuentren fríos. Cantidad insuficiente.
3.6	Evaluación intermedia de la ejecución de talleres.	Escala de evaluación por la maestrante y asistente.	Revisión de la escala de evaluación. Agenda con anotaciones.	El asistente no se presente. No estén claros los puntos a evaluar.
3.7	Impartir taller de comunicación para personal administrativo	Ejecución del taller. Informe respectivo del taller impartido.	Con previa autorización grabaciones del taller.	No comprendan el contenido impartido.

			Evaluación escrita.	No haya participación.
3.7.1	Exposición de cada uno de los tipos de comunicación existentes.	Exposición por la coordinadora y asistente. Práctica de tipos de comunicación.	Breve evaluación a los participantes. Fotografías	El personal no se presente al taller.
3.7.2	<i>Coffee break</i>	Alimentos y bebidas preparadas	Menú de alimentos. Fotografías.	Los alimentos se encuentren fríos. Cantidad insuficiente.
3.8	Impartir talleres de empatía para personal administrativo.	Ejecución del taller. Informe respectivo del taller impartido.	Con previa autorización grabaciones del taller. Preguntas y respuestas escritas.	No comprendan el contenido impartido. No haya participación.
3.8.1	Beneficios de ser empáticos con las demás personas	Ejecución del taller, exposición de los beneficios al personal operativo.	Preguntas y respuestas escritas. Fotografías.	No se dé la participación del personal.
3.8.2	<i>Coffee break</i>	Alimentos y bebidas preparadas	Menú de alimentos. Fotografías.	Los alimentos se encuentren fríos. Cantidad insuficiente.
3.9	Evaluación final de los talleres impartidos al personal operativo.	Escala de evaluación por la maestrante y asistente.	Bitácora de anotaciones. Informe de evaluación final.	No llevar una buena bitácora de anotaciones.

3.10	Entrega de manual de los talleres sobre estrés laboral para el área administrativa.	Manual impreso entregado al área de RRHH y a los jefes del área administrativa.	Manual con firma y sello de recibido.	Problemas con el material de tecnología o del recurso humano.
------	---	---	---------------------------------------	---

Objetivo 4: Fomentar el desarrollo de técnicas de resiliencia para el manejo del estrés, integrándolo como parte de las estrategias para la empresa.

No.	Actividades	Indicadores verificables	Medios de verificación	Supuestos
4.1	Impartir Taller de identificación de aspectos de resiliencia	Ejecución del taller. Participación del personal.	Informe del taller. Con previa autorización grabaciones. Fotografías	No comprendan significado de resiliencia. No participen.
4.1.1	Búsqueda de material teórico para ejemplificar resiliencia.	Información obtenida de expertos.	Consulta a expertos por medio de entrevistas. Con previa autorización grabaciones.	No encontrar el material suficiente para el tema a impartir.
4.1.2	Exposición de contenido al personal del área operativa	Ejecución del taller con la exposición del contenido sobre resiliencia.	Preguntas y respuestas escritas. Fotografías.	Tiempo insuficiente. No participe el personal.
4.1.3	<i>Coffee break</i>	Alimentos y bebidas preparadas	Menú de alimentos. Fotografías.	Los alimentos se encuentren fríos. Cantidad insuficiente.

4.2	Impartir taller de técnicas para el manejo del estrés a personal operativo	Ejecución del taller. Participación del personal.	Informe del taller. Con previa autorización grabaciones. Fotografías	No contar con el espacio físico requerido. No participen.
4.2.1	Ejercicios con las técnicas para el manejo del estrés.	Ejecución del taller con las técnicas. Agenda con puntos a seguir.	Preguntas y respuestas escritas. Fotografías.	Tiempo insuficiente. Poca participación del personal.
4.2.2	<i>Coffee break</i>	Alimentos y bebidas preparadas	Menú de alimentos. Fotografías.	Los alimentos se encuentren fríos. Cantidad insuficiente.
4.3	Impartir Taller de identificación de aspectos de resiliencia	Ejecución del taller. Participación del personal.	Informe del taller. Con previa autorización grabaciones. Fotografías	No comprendan significado de resiliencia. No participen.
4.3.1	Exposición de contenido al personal del área operativa	Ejecución del taller con la exposición del contenido sobre resiliencia.	Preguntas y respuestas escritas. Fotografías.	Tiempo insuficiente. No participe el personal.
4.3.2	<i>Coffee break</i>	Alimentos y bebidas preparadas	Menú de alimentos. Fotografías.	Los alimentos se encuentren fríos. Cantidad insuficiente.
4.4	Impartir taller de técnicas para el	Ejecución del taller.	Informe del taller.	No contar con el espacio

	manejo del estrés a personal administrativo	Participación del personal.	Con previa autorización grabaciones. Fotografías	físico requerido. No participen.
4.4.1	Ejercicios con las técnicas para el manejo del estrés.	Ejecución del taller con las técnicas. Agenda con puntos a seguir.	Preguntas y respuestas escritas. Fotografías.	Tiempo insuficiente. Poca participación del personal.
4.4.2	<i>Coffee break</i>	Alimentos y bebidas preparadas	Menú de alimentos. Fotografías.	Los alimentos se encuentren fríos. Cantidad insuficiente.
4.5	Establecer lineamientos para ayuda psicológica.	Presentar lineamientos a las jefaturas del área operativa.	Guía de los lineamientos impresa. Fotografías. Grabaciones.	Tiempo insuficiente Rechazo de los participantes.
4.5.1	Primer apoyo psicológico.	Taller con los pasos a seguir.	Guía de los lineamientos. Grabaciones con previa autorización. Fotografías.	Tiempo insuficiente. No participación de los jefes de área.
4.5.2	Referencias de lugares de apoyo psicológico.	Listado de referencias de lugares de apoyo.	Listado de referencias impresa entregada a colaboradores.	No obtener apoyo de los lugares referidos.

4.5.3	<i>Coffee break</i>	Alimentos y bebidas preparadas	Menú de alimentos. Fotografías.	Los alimentos se encuentren fríos. Cantidad insuficiente.
4.6	Establecer lineamientos para ayuda psicológica.	Presentar lineamientos a las jefaturas del área administrativa.	Guía de los lineamientos impresa. Fotografías. Grabaciones.	Tiempo insuficiente Rechazo de los participantes.
4.6.1	Primer apoyo psicológico.	Taller con los pasos a seguir.	Guía de los lineamientos. Grabaciones con previa autorización. Fotografías.	Tiempo insuficiente. No participación de los jefes de área.
4.6.2	Referencias de lugares de apoyo psicológico.	Listado de referencias de lugares de apoyo.	Listado de referencias impresa entregada a colaboradores.	No obtener apoyo de los lugares referidos.
4.6.3	<i>Coffee break</i>	Alimentos y bebidas preparadas	Menú de alimentos. Fotografías.	Los alimentos se encuentren fríos. Cantidad insuficiente.
4.7	Presentación de resultados a directivos de la empresa.	Se realiza reunión con los directivos de la empresa.	Copia impresa para cada directivo. Informe de los puntos tratados. Fotografías.	Los directivos no demuestran interés en los resultados del proyecto.

4.7.1	Solicitar reunión con los directivos	Se asigna hora, fecha y lugar para la reunión.	Carta de solicitud firmada y sellada. Confirmación de los directivos.	Los directivos no cuentan con tiempo y espacio en sus agendas para la reunión.
4.7.2	Presentar los resultados.	La coordinadora presenta los resultados a los directivos de la empresa.	Presentación de forma digital e impresa de los resultados.	No se lleve a cabo la reunión. Tiempo insuficiente.
4.8	Presentación de manual general.	Se realiza reunión con los directivos de la empresa.	Copia digital para cada directivo. Informe de los puntos tratados.	Los directivos no demuestran interés en el manual.
4.8.1	Solicitar reunión con los directivos	Se asigna hora, fecha y lugar para la reunión.	Carta de solicitud firmada y confirmación	Los directivos no cuentan con tiempo y espacio para la reunión.
4.8.2	Presentar el manual general.	La coordinadora presenta el manual a los directivos de la empresa.	Presentación de forma digital e impresa del manual.	No se lleve a cabo la reunión. Tiempo insuficiente.
4.9	Evaluación final de los talleres impartidos en la última fase.	Escala de evaluación por la maestrante y asistente.	Bitácora de anotaciones. Informe de evaluación final.	No llevar una buena bitácora de anotaciones.

6.8 Presupuesto

Presupuesto General Recurso Humano para desarrollo del Proyecto

No.	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Total
1	(1) Coordinador General de Proyecto (contrato por 6 meses)	6	Q 7,000.00	Q 42,000.00
2	(1) Asistente de coordinación de Proyecto (contrato por 6 meses)	6	Q 3,000.00	Q 18,000.00
Total, Recurso Humano para desarrollo del Proyecto				Q 60,000.00

Gastos por Actividad a desarrollar

No.	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Total
1	Publicación de convocatoria para contratación de Asistente de Proyecto en medios digitales (Prensa Libre) - 5 días de publicación-	5	Q 93.00	Q 465.00
2	Diseño e impresión de invitaciones para los talleres a realizar (17 talleres; 2 mensuales; 15 participantes y 2 Moderadores por taller)	289	Q 5.50	Q 1,589.50
3	Material de apoyo para el desarrollo de cada uno de los talleres a realizar, (Folletos/fotocopias Q. 2.00; block de notas Q. 3.00; lapiceros Q. 1.50)	289	Q 6.50	Q 1,878.50
4	Refrigerios para los talleres que serán impartidos durante la duración del proyecto. (Café/agua pura/té; sándwich jamó/pollo; pastel/postre)	289	Q 33.00	Q 9,537.00
Total, Gastos por actividad				Q 13,470.00

Gastos Generales para desarrollo de proyecto

No.	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Total	
1	Compra de utiles de oficina: 25 cajas de lapiceros color azul Q. 14.40; 25 cajas de lapices Q. 9.60; 12 borradores Q. 1.50; 2 tijeras Q. 10.90; 2 cajas de grapas Q. 11.45; 3 cajas de Clips pequeños Q. 4.50; 3 cajas de clips grandes Q. 5.10; 2 paquetes de banderitas Q. 3.50; 3 goma en barra Q. 7.80; 5 cajas de fasteners Q. 9.50; 18 memorias USB 16GB Q. 55.00; 8 marcadores permanentes Q. 3.50; 8 marcadores para pizarra Q. 6.15; 2 engrapadoras Q. 36.00; 2 sacabodados Q. 13.00; 1 sacapuntas eléctrico Q.95.00; 1 dispensador de tape Q. 36.00; 3 tape de 1" Q. 3.75; 3 cintas selladoras de 2" Q. 7.00; 24 Cd's Q. 2.00	25	Q 14.40	Q 360.00	
		25	Q 9.60	Q 240.00	
		12	Q 1.50	Q 18.00	
		2	Q 10.90	Q 21.80	
		2	Q 11.45	Q 22.90	
		3	Q 4.50	Q 13.50	
		3	Q 5.10	Q 15.30	
		2	Q 3.50	Q 7.00	
		3	Q 7.80	Q 23.40	
		5	Q 9.50	Q 47.50	
		18	Q 55.00	Q 990.00	
		8	Q 3.50	Q 21.00	
		8	Q 6.15	Q 36.90	
		2	Q 36.00	Q 72.00	
		2	Q 13.00	Q 26.00	
		1	Q 95.00	Q 95.00	
		1	Q 36.00	Q 36.00	
		3	Q 3.75	Q 11.25	
		3	Q 7.00	Q 21.00	
		24	Q 2.00	Q 48.00	
	2	Compra de papelería y productos de papel; 10 resmas de pape bond tamaño carta Q. 26.00; 10 resmas de papel bond tamaño oficio Q.27.50; 3 resmas de papel opalina color blanco Q. 38.00; 3 resmas de papel opalina color beige Q. 38.00; 500 folders tamaño carta Q. 0.90; 200 folders tamaño oficio Q. 1.00; 300 sobres manila tamaño carta Q. 2.00; 6 rollos de papel para manos Q.16.00; 6 paquetes de servilletas Q.3.75; 6 archivadores T/C Q.15.50	10	Q 26.00	Q 260.00
			10	Q 27.50	Q 275.00
			3	Q 38.00	Q 114.00
			3	Q 38.00	Q 114.00
		500	Q 0.90	Q 450.00	
		200	Q 1.00	Q 200.00	
		300	Q 2.00	Q 600.00	
		6	Q 16.00	Q 96.00	
3	1 Dispensador de agua pura caliente/frío Q. 250.00; 24 garrafones con agua pura Q.16.00; 1000 vasos desechables Q.0.18	1	Q 250.00	Q 250.00	
		24	Q 16.00	Q 384.00	
		1000	Q 0.18	Q 180.00	
4	5 Dispensadores para alcohol liquido Q. 10.00; 5 dispensadores para alcohol tipo gel Q.10.00; 3 galones de alcohol liquido Q. 95.00; 3 galones de alcohol tipo gel Q. 99.00	5	Q 10.00	Q 50.00	
		5	Q 10.00	Q 50.00	
		3	Q 95.00	Q 285.00	
		3	Q 99.00	Q 297.00	
5	2 Computadoras portátiles según especificaciones técnicas Q. 3,500.00; 2 impresoras multifuncionales a color, sistema continuo Q. 600.00; 1 cañonera Q.1,200.00; cámara fotográfica y video Q. 2,500.00; telefonía e internet móvil Q. 594.00	2	Q 3,500.00	Q 7,000.00	
		2	Q 600.00	Q 1,200.00	
		1	Q 1,200.00	Q 1,200.00	
		1	Q 2,500.00	Q 2,500.00	
6	Reserva para cualquier imprevisto durante el desarrollo del proyecto durante los 6 meses.	1	Q 3,000.00	Q 3,000.00	
Total gastos generales para el desarrollo del proyecto				Q 21,341.05	

Resumen de Presupuesto del Proyecto

Total recurso humano para desarrollo del proyecto	Q 60,000.00
Total gastos por actividad	Q 13,470.00
Total gastos generales para el desarrollo del proyecto	Q 21,341.05
Total de presupuesto para desarrollo del proyecto	Q 94,811.05

6.9 Cronograma del proyecto

6 meses renovables

Actividad	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Buscar apoyo en las instituciones vinculadas a la producción de alimentos.	■	■	■																					
Presentar el proyecto.	■	■	■																					
Solicitar financiamiento	■	■	■																					
Contratar al asistente que dará apoyo al maestrante.				■	■																			
Reunión con asistente contratado para definir responsabilidades				■	■																			
Reunión con los directivos para presentación del proyecto				■	■																			
Cotización de material necesario					■	■																		
Compra de material					■	■																		
Selección de personal de la empresa para conformación de grupo líder (pilotaje)						■	■																	
Presentación del proyecto al grupo líder conformado						■	■																	
Definición de los roles y responsabilidades de cada miembro del grupo						■	■																	
Difusión de la información del taller						■	■																	
Reunión del grupo líder para evaluar impacto de la difusión de la información								■	■															
Reunión con RRHH para temas de taller.								■	■															
Presentar el primer taller al personal del área operativa									■	■														
Impartir el taller sobre el estrés laboral a personal operativo.									■	■														

Actividad	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Impartir taller de "herramientas para detectar el estrés laboral"									1															
Taller de escalas de prevención del estrés laboral.									1															
Evaluación intermedia de la ejecución de talleres.									1															
Impartir el taller de comunicación para personal operativo										1														
Impartir taller de empatía para personal operativo										1														
Evaluación final de los talleres impartidos al personal operativo.										1	2													
Entrega de manual de los talleres sobre estrés laboral para el área operativa.											1													
Realizar invitación para talleres del área administrativa												1												
Impartir el taller sobre el estrés laboral a personal administrativo.												1												
Impartir taller de "herramientas para detectar el estrés laboral"												1												
Impartir taller de escalas de prevención del estrés laboral												1												
Conversatorio sobre el estrés laboral.												1												
Evaluación intermedia de la ejecución de talleres.												1												
Impartir taller de comunicación para personal administrativo												1												
Impartir talleres de empatía para personal administrativo.												1												
Evaluación final de los talleres impartidos al personal operativo.												1												

Actividad	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Entrega de manual de los talleres sobre estrés laboral para el área administrativa.																								
Impartir Taller de identificación de aspectos de resiliencia																								
Impartir taller de técnicas para el manejo del estrés a personal operativo																								
Impartir Taller de identificación de aspectos de resiliencia																								
Impartir taller de técnicas para el manejo del estrés a personal administrativo																								
Establecer lineamientos para ayuda psicológica área operativa.																								
Establecer lineamientos para ayuda psicológica área administrativa.																								
Presentación de resultados a directivos de la empresa.																								
Presentación de manual general.																								
Evaluación final de los talleres impartidos en la última fase.																								

6.10 Evaluación del proyecto.

Todo proyecto debe contar con tres momentos de evaluación en el que se consideran que son importantes la fase inicial, fase concurrente y fase final. A continuación, se detalla conforme al proyecto cada una de las fases:

Inicial: Como bien lo dice su nombre se dio un proceso de análisis y recolección de información importante de los participantes (edad, puestos que ocupan, género) para el cumplimiento del proyecto deben laborar en alguna empresa productora de alimentos. Se toman en cuenta las necesidades de la empresa, así como el de cada grupo de participantes que se divide en dos áreas, administrativa y operaria.

Las acciones que se consideran en esta fase son:

- ✓ Revisión de empresas o instituciones vinculadas a la producción de alimentos.
- ✓ Revisión de interesados, en este caso con los directivos de las empresas a los cuales se les presenta el proyecto para su aprobación y ejecución.
- ✓ Revisión de interesados, los mandos medios y personal del área operaria.
- ✓ Revisión de información de la empresa y condiciones laborales ante la pandemia de covid-19.

Concurrente: Se da la conformación de los grupos de trabajo, iniciando con un pilotaje, el cual permite una preevaluación de cómo será la aceptación de los diversos talleres contemplados. Posteriormente se da paso al resto de talleres y diversas actividades; se busca que los diferentes participantes del proyecto puedan brindar sus recomendaciones.

Esto se logrará porque cada uno de los participantes será el protagonista de los talleres y en el caso del área administrativa en el conversatorio. Lo que permitirá que puedan brindar retroalimentaciones de lo que han aprendido e incluso podrán ir transmitiendo el conocimiento adquirido a los compañeros de labores. La temporalidad del proyecto es un aproximado de seis meses, comenzando en enero del año 2022 y finalizando en junio de 2022 siendo este renovable es decir se puede comenzar de nuevo la implementación del proyecto, incluso con otra empresa interesada en el mismo.

Según los resultados obtenidos gracias a la participación de los colaboradores en la aplicación del cuestionario de medición de niveles de estrés, se pudo cuantificar que el 46.67% presento un nivel de estrés muy alto mientras el resto con un 13.33% en un nivel de estrés alto, siendo así un total del 60%. Con la implementación de los talleres para manejar de mejor manera el nivel de estrés laboral, se espera aumentar la cantidad de personas beneficiadas a un 50%.

Final: En esta última parte se recopilan las evaluaciones de cada una de las implementaciones de los talleres en conjunto con otras actividades, dando a conocer los logros obtenidos, las limitaciones encontradas en el proceso y sobre todo los hallazgos.

En el proceso de la evaluación final también se podrá visualizar con más claridad los siguientes aspectos:

- ✓ Áreas que requieran mejora dentro del proyecto.
- ✓ La implementación del proyecto como tal, ha tenido impacto en los actores participantes del mismo.
- ✓ Los objetivos del proyecto se logran debido a la aceptación de este entre los participantes.

- ✓ Oportunidades y conveniencias de las actividades planteadas para la resolución de la problemática.
- ✓ Los participantes del proyecto refieren el mismo hacia otras personas dentro de la empresa o incluso fuera de la misma.

Estos aspectos pueden ser considerados como indicadores de éxito ya que se espera que la implementación tenga un impacto en el incremento de las estrategias de afrontamiento del estrés en un 75% en los participantes de este, así mismo la cantidad de personas beneficiadas sea de un 80%. De esta manera podrá visualizarse la aceptación que el personal administrativo y operativo dan a la implementación del programa de intervención para el manejo adecuado del estrés laboral y del incremento de la productividad que es de gran beneficio para la empresa.

Referencias

- Acuerdo gubernativo número 229-2014 (23 de julio, 2014) y sus reformas 33-2016 (05 de febrero, 2016). Recuperado de https://www.mineduc.gob.gt/RRHH/documentos/Acuerdo/ACUERDO%20GUBERNATIVO_229-2014.pdf
- Acuerdo gubernativo número 79-2020 (14 de junio, 2020) Recuperado de https://portal.mintrabajo.gob.gt/images/Publicaciones/Coronavirus/Doc/Acuerdo_Gubernativo_79-2020_web.pdf
- Archila, C. (2018) El estrés laboral y su incidencia en los empleados administrativos en empresas de logística del municipio de Guatemala. Tesis de postgrado, Facultad de Ciencias Económicas, USAC. Guatemala, 95 págs. Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5925.pdf
- Barrios, N. (2015) Cumplimiento de la norma de bioseguridad por parte del personal de enfermería en el hospital Masaya Servicios Médicos Especializados, S.A. Tesis de postgrado, Salud ocupacional, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, 78 págs. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/5209/1/t43.pdf>
- Business Review, H. y Merino, B. (trad.) (2018) Empatía. Barcelona, Editorial Reverté. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uscg/128587?page=13>
- Bueno, C. (2020) Herramienta de 10 pasos para un retorno al trabajo seguro y saludable en tiempos de COVID-19. *OIT*. p.3. S/F. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_745842.pdf

Cepymenews (2020) La empatía laboral: una aptitud (aún) desconocida y muy beneficiosa.

Recuperado de <https://cepymenews.es/empatia-laboral-aptitud-aun-desconocida-beneficiosa/>

Chiavenato I (2009). Comportamiento organizacional – la dinámica del éxito en las organizaciones. Ciudad de México, México: McGraw Hill / Interamericana editores, S.A. de C.V.

Cobo, E. (2003) El comportamiento humano. Cuadernos de administración N°29.

Universidad del Valle, Colombia. 183 págs. Recuperado de <file:///C:/Users/Owner/Downloads/Dialnet-EIComportamientoHumano-5006394.pdf>

Corrales, A., Quijano, N., Góngora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. Enseñanza e Investigación en Psicología, 22(1) ,58-65. ISSN: 0185-1594. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29251161005>

Dias, R. (2014). La comunicación organizacional y las demandas de la tecnología y de la internacionalización de las empresas. Razón y Palabra, (88), ISSN. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199532731017>

Enciclopedia Económica (2020) Frecuencia estadística. Enciclopedia económica. Recuperado de <https://enciclopediaeconomica.com/frecuencia-estadistica/>

Estrada, A. (2020) Cuestionario de verificación de cumplimiento de medidas de bioseguridad. *Instrumento ad hoc*. Guatemala, Guatemala.

Franklin, E. Krieger, M (2011) Comportamiento organizacional. Enfoque para América Latina. Pearson Educación, México, 568 págs.

- Fernández, N. Schestman, L. (2012) Planificación de políticas, programas y proyectos sociales. Buenos Aires: CIPPEC y UNICEF. 125 págs.
- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, (2010) Planificación de proyectos y programas, manual de orientación. Ginebra. 63 págs.
- García, C., Pérez, B., Navarrete, M. (2020) Las empresas ante el covid-19. *Revista de investigación en gestión industrial, ambiental, seguridad y salud en el trabajo – GISST*. Ciudad de México, México. ISSN: 2711-2934 (en línea). Recuperado de <https://www.editorialeidec.com/revista/index.php/GISST/article/view/83/64>
- Gómez, IC. (2007) Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Revista Universitas Psychologica*. Bogotá, Colombia. 6 (1): 105-113
- Guzmán, N. (2020) Sistema de gestión integral, manual general de bioseguridad para la promoción y prevención del COVID-19. Mitsubishi Electric de Colombia LTDA. 91 págs. Recuperado de https://co.mitsubishielectric.com/es/pdf/manual_general_bioseguiridad_covid_19.pdf
- Grupo Hame (2020) Historia de empresa de alimentos. Grupo Hame. Recuperado de <https://grupohame.com/produccion-sostenible-de-aceites-y-grasas-grupo-hame/>
- Hernández, R. Mendoza, C. (2018) Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. Ciudad de México, México.
- Hernández, L. (2010) Dispersión. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (2010) Recuperado de <http://www.ujat.mx/>
- Honduras, Secretaría de la Salud (2016). Guía de estilos de vida saludable en el ámbito laboral. Tegucigalpa M.D.C Honduras, C.A. Diciembre, 2016. 1ª ed – 87 págs. ISBN:

978-99926-758-5.

Recuperado

de:

<https://www.paho.org/hon/dmdocuments/Guia%20Estilos%20de%20Vida%20Saludable%20en%20el%20ambito%20laboral.pdf>

IGSS (2020) Guía de identificación de riesgos laborales por Covid-19 y medidas preventivas en los centros de trabajo. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. 18 págs.

IGSS (2020) Guía manejo del estrés y la salud mental laboral ante el paso de la pandemia Covid-19. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. 22 págs.

Isotools Excellence (2015) Norma ISO 22000: Garantía de seguridad alimentaria. *Blog Calidad y Excelencia. Plataforma tecnológica para la gestión de la excelencia.* España. 1 página. Recuperado de <https://www.isotools.org/2015/02/27/norma-iso-22000-garantia-de-seguridad-alimentaria/>

IPNUSAC. (1 al 15 de abril de 2020) La crisis económica provocada por el Covid-19 y sus impactos en la sociedad. *Revista de Análisis de la Realidad Nacional.* Año 9, edición 182. Guatemala, p.18. ISSN2227-9113. Recuperado de <http://ipn.usac.edu.gt/wp-content/uploads/2020/04/IPN-RD-182.pdf>

OMS (2005) Manual de bioseguridad en el laboratorio. Tercera Edición. Organización Mundial de la Salud. Ginebra, Suiza. 202 págs. Recuperado de https://www.who.int/topics/medical_waste/manual_bioseguridad_laboratorio.pdf

OMS/FAO (2020) Covid-19 e inocuidad de los alimentos: orientaciones para las empresas alimentarias. Orientaciones provisionales. 07 págs. Recuperado de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331856/WHO-2019-nCoV-Food_Safety-2020.1-spa.pdf

OIT (2020) Seguridad y salud en el trabajo frente a la pandemia. Nota informativa Mesa virtual de diálogo de OIT en América Latina. Lima, Perú. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/briefingnote/wcms_742469.pdf

OPS Guatemala (13 de marzo 2020) Se confirma primer caso de COVID-19 en Guatemala. Artículo de Portada. Organización Panamericana de la Salud. Recuperado de https://www.paho.org/gut/index.php?option=com_content&view=article&id=1317:se-confirma-primer-caso-de-covid-19-en-guatemala&Itemid=526

OPS Washington, D.C. (28 de abril 2016) Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Seminario. Organización Panamericana de la Salud. Recuperado de https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

Ortegón, E. Pacheco, J. Prieto, A. (2015) Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Serie Manuales, Santiago de Chile. CEPAL, 123 págs.

Padilla, R., Ramírez, D. (2020) Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de una entidad pública de la ciudad de Cajamarca. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad privada Antonio Guillermo Urrello, Cajamarca, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1313/INFORME%20FINAL%20DE%20INVESTIGACION%20%28Padilla%2c%20R.%20y%20Rami%cc%81rez%2c%20D.%2c%202020%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales
(2010) Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera Versión. *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Colombia. P. 402.

Ramos, Valentina, & Jordão, Filomena. (2015). La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(1), 11-20. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2014.11.008>

Rodríguez, L., Vásquez, P. (2019) Retos y perspectivas en la comunicación organizacional. *El profesional de la información*, v. 28, n.5, e280501. Recuperado de: <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.01>

Salvatierra, L., Gallegos, E., Orellana, C., Apolo, L. (2020) Bioseguridad en la Pandemia Covid-19: Estudio cualitativo sobre la praxis de enfermería en Ecuador 2020. *Ministerio del poder popular para la salud, Boletín de Malariología y Salud Ambiental*. ISSN:1690-4648. Enero–Marzo 2021, Vol. LXI (1): 47 -53. Recuperado de: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/04/1177561/art-3-i-2021.pdf#:~:text=Teor%C3%ADa%20que%20emerge&text=Seg%C3%BAAn%20la%20OMS%20\(2005\)%2C,pacientes%20y%20al%20medio%20ambiente](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/04/1177561/art-3-i-2021.pdf#:~:text=Teor%C3%ADa%20que%20emerge&text=Seg%C3%BAAn%20la%20OMS%20(2005)%2C,pacientes%20y%20al%20medio%20ambiente).

Universidad Industrial de Santander (28 de noviembre de 2012) Manual de bioseguridad. Proceso talento humano, subproceso seguridad y salud ocupacional. Bucaramanga, Colombia. 24 págs. Recuperado de <https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/talento%20humano/SALUD%20OCUPACIONAL/MANUALES/MTH.02.pdf>

Van-der Hofstadt Roman, C. J. (2003). El libro de las habilidades de comunicación: cómo mejorar la comunicación personal (2a. ed.). Ediciones Díaz de Santos.
<https://elibro.net/es/ereader/uscg/53109?page=65>

Werther, W. Davis, K. (2008) Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. Ciudad de México, México.

Anexos

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL ESTRÉS

Nombre: _____

Puesto: _____ Área: _____

Marque con una **X** la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

No.	Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2	Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3	Problemas respiratorios.				
4	Dolor de cabeza.				
5	Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelos en la noche.				
6	Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7	Cambios fuertes del apetito				
8	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9	Dificultad en las relaciones familiares.				
10	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11	Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12	Sensación de aislamiento y desinterés.				
13	Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15	Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17	Cansancio, tedio o desgano.				

18	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19	Deseo de no asistir al trabajo.				
20	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21	Dificultad para tomar decisiones.				
22	Deseo de cambiar de empleo.				
23	Sentimiento de soledad y miedo.				
24	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25	Sentimientos de angustia, preocupación o tristeza.				
26	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27	Sentimientos de que "no vale nada" o "no sirve para nada".				
28	Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarillo.				
29	Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30	Comportamientos rígidos obstinación o terquedad.				
31	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Cuestionario de verificación cumplimiento de medidas de bioseguridad

Nombre:

Edad:

Puesto:

Área:

Marque con una X la casilla con la frecuencia que considere responden a los siguientes ítems.

	Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1	En la empresa, tanto visitantes como trabajadores cumplen con los protocolos de bioseguridad				
2	Los jefes de área cumplen con los protocolos de seguridad asignados				
3	Sus compañeros de trabajo cumplen con los protocolos de seguridad				
4	Utiliza equipo de protección personal (casco, chaleco, zapato industrial)				
5	Con qué frecuencia utiliza traje de protección dentro de la empresa				
6	Con qué frecuencia utiliza guantes				
7	Con qué frecuencia utiliza mascarilla				
8	Con qué frecuencia utiliza careta protectora				
9	Dentro de sus labores es posible mantener distanciamiento físico por lo menos de 1,50 mts a 2 mts				
10	Con qué frecuencia es depositado en bolsas especiales el material desechable derivado de los protocolos de seguridad por Covid-19				
11	Considera son efectivos los medios de eliminación del material contaminado				
12	Ha observado al equipo de salud y seguridad ocupacional (SSO), evaluando posibles riesgos en su área de trabajo				
13	Con qué frecuencia considera se da la exposición a riesgos desde su puesto de trabajo				
14	Con qué frecuencia pasa por el pediluvio al ingresar a la empresa				
15	Con qué regularidad pasa por el pediluvio antes y después de ingresar a su área de trabajo				
16	Con qué frecuencia encuentra usted diversas estaciones de limpieza para manos equipadas con jabón y agua				
17	Se lava las manos al ingresar a la empresa				
18	Se lava las manos al iniciar y finalizar labores				
19	Se lava las manos antes y después de comer				
20	Utiliza las mesas con barreras de acrílico en el área de comedor				
21	Con qué frecuencia trata de mantener una buena higiene al toser o estornudar				
22	Con qué frecuencia clasifican a trabajadores por nivel de vulnerabilidad ante la pandemia Covid-19				
23	Con qué regularidad observa se implementan revisiones médicas a todos los colaboradores				

24	Con qué frecuencia le dan prioridad a la higiene dentro del bus de transporte del personal				
25	Con qué frecuencia considera usted es importante la desinfección de las áreas de trabajo.				

Preguntas adicionales para jefes

¿Con qué frecuencia considera que su equipo cumple con los protocolos de bioseguridad?

¿Considera usted que su equipo de trabajo aceptó las medidas implementadas por la empresa, para prevenir el contagio de Covid-19?

¡Muchas gracias por sus respuestas!

Calificación para interpretación de niveles de estrés

ÁREA Y PUESTO QUE OCUPA	SUB 1	SUB 2	SUB 3	SUB 4	TOTAL	PORCENTAJE BRUTO	NIVEL DE SINTOMAS DE ESTRÉS
Alimentos gerencia operaciones	4.5	1.5	2.4	0.11	8.51	13.92	Medio
Analista de Recursos Humanos - Recursos Humanos	5	0	2	0.22	7.22	11.81	Bajo
Asistente de Seguridad Ocupacional	7.5	3.75	2	0.22	13.47	22.03	Alto
Auxiliar de Recursos Humanos	7	3.75	4.2	1.33	16.28	26.62	Muy alto
Auxiliar de Seguridad y Salud Ocupacional.	9.5	7.5	4.8	1.67	23.47	38.37	Muy alto
Bodeguero	5	1.5	2.6	0.22	9.32	15.24	Medio
Bodeguero, bodega de suministros	5.5	4.5	2.2	1.00	13.20	21.58	Alto
Coordinador de SSO	1.5	0	0.8	0.33	2.63	4.31	Muy bajo
Digitador de mantenimiento, Planta Alimentos	9.5	7.5	6.8	1.67	25.47	41.64	Muy alto
Gerencia de Operaciones, Gerente de Operaciones	11	4.5	5.4	1.78	22.68	37.08	Muy alto
Informática Técnico IT	6.5	1.5	2.8	0.22	11.02	18.02	Alto
Jefe de Bodega - Bodega de suministros	10	3.75	4.2	0.78	18.73	30.62	Muy alto
Logística	6.5	6	4.4	1.67	18.57	30.36	Muy alto
Logística - Jefe administrativo	6	9.75	7.8	2.00	25.55	41.78	Muy alto
Logística de distribución - Gerente	3.5	1.5	2.4	0.22	7.62	12.46	Medio
Logística jefe cd	6.5	4.5	4.6	2.67	18.27	29.87	Muy alto
Logística Supervisor de Despacho	16.5	2.25	2.2	0.44	21.39	34.98	Muy alto
Logística, analista de procesos	12.5	5.25	2.4	1.22	21.37	34.94	Muy alto
Logística, Analista Inter compañías	5.5	0	1.2	0.67	7.37	12.04	Medio
Logística, supervisor de almacén BPT	1.5	1.5	2.2	0.00	5.20	8.50	Bajo
Mantenimiento /Supervisor	11	0.75	2	0.22	13.97	22.85	Alto
Médico SSO	9	0	1	0.00	10.00	16.35	Medio

Planta Alimentos, asistente de gerencia	7.5	5.25	4.2	0.89	17.84	29.17	Muy alto
Planta, Ingeniero de Planta	5	2.25	2.4	0.22	9.87	16.14	Medio
Producción, ingeniero de planta	5	3.75	1.6	0.00	10.35	16.92	Medio
Recepcionista	0.5	3.75	0.8	0.00	5.05	8.26	Bajo
Recursos Humanos, Auxiliar de Nominas	7	6	3.8	0.56	17.36	28.38	Muy alto
Supervisor de Transporte	2	0	0	0.22	2.22	3.63	Muy bajo
Supervisor Mecánica Industrial	7	8.25	5	0.44	20.69	33.84	Muy alto
Técnico en seguridad industrial	2.5	0.75	1.6	0.22	5.07	8.29	Bajo