

**DISEÑO DE PROGRAMA DE ENTORNOS LABORALES SALUDABLES COMO
PROPUESTA PARA MINIMIZAR RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA
PLATANOTAS DEL QUINDIO S.A.S**

AUTOR:

Dayana Fernanda Lozano Ortiz

Leidy Johanna Monroy Rojas

Diana Yulieth Salcedo Iglesias

UNIVERSIDAD ECCI

FACULTAD DE POSGRADOS

PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN

BOGOTÁ D.C,

2019

**DISEÑO DE PROGRAMA DE ENTORNOS LABORALES SALUDABLES COMO
PROPUESTA PARA MINIMIZAR RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA
PLATANOTAS DEL QUINDIO S.A.S**

AUTOR:

Dayana Fernanda Lozano Ortiz

Leidy Johanna Monroy Rojas

Diana Yulieth Salcedo Iglesias

Asesor:

Luisa Fernanda Gaitán Ávila

UNIVERSIDAD ECCI

FACULTAD DE POSGRADOS

PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN

BOGOTÁ D.C,

2019

TABLA DE CONTENIDO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
2.1. Objetivo general	4
2.2. Objetivos específicos	4
3. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN	5
3.1. Justificación	5
3.2. Delimitación	6
3.3. Limitaciones	6
4. MARCOS DE REFERENCIA	7
4.1. Estado del arte	7
4.2. Marco teórico	11
4.3. Marco legal	22
5. MARCO METODOLÓGICO	24
5.1. Paradigma	24
5.2. Método	24
5.3. Tipo de investigación	25
5.4. Instrumentos para la recolección de datos	26
5.5. Técnica de análisis de los datos	29
5.6. Población	30
5.7. Cronograma de actividades	31
5.8. Presupuesto del trabajo del proyecto de investigación	32
6. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	33
6.1. Entrevista	33
6.1.1. Resultados	33
6.2. Identificación de peligros y riesgos: Matriz de peligros:	38
6.2.1. Resultados	38
6.3. Cuestionario	39

6.3.1. Resultados	39
6.4. Análisis de los resultados de la entrevista	43
6.5. Análisis de los resultados de la matriz de peligros	44
6.6. Análisis de resultados del cuestionario por áreas	46
6.6.1. Análisis muestra empleados administrativos	46
6.6.2. Análisis muestra empleados Operativos	46
6.7. Conclusión	48
6.8. Recomendaciones	49
7. PROPUESTA PROGRAMA DE ENTORNOS LABORALES SALUDABLES	50
8. BIBLIOGRAFIA	57
9. ANEXOS	60

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1 Factores de estrés psicosocial	20
Tabla 2 Resumen de la matriz de peligros Riesgo psicosocial	44
Tabla 3 Indicadores de resultados del programa.....	56

LISTADO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 La interacción entre los riesgos físicos y psicosociales (OIT, 2008).....	10
Ilustración 2 Cronograma de actividades - Fuente propia.....	31
Ilustración 3 Presupuesto - Fuente propia	32
Ilustración 4 Cuatro momentos entornos de trabajo + saludables + felices- Fuente propia.....	54

LISTADO DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Pregunta 1. Relacionada con Toma de decisiones sin consultar a otras personas	33
Gráfica 2. Pregunta 2 relacionada con el Nivel de autonomía para el desarrollo de actividades	34
Gráfica 3 Pregunta 3 relacionada con el Desarrollo de habilidades y conocimientos en los cargos	35
Gráfica 4 Pregunta 4 relacionada con el Desarrollo de habilidades y conocimientos en los cargos	36
Gráfica 5 Pregunta 5 relacionada con la realización de capacitaciones	37
Gráfica 6 Pregunta 5.1 relacionada con la percepción de la periodicidad de capacitaciones	38
Gráfica 7 Análisis riesgo Psicosocial personal Administrativo general por Dimensiones.....	39
Gráfica 8 Análisis riesgo Psicosocial personal Operativo general por Dimensiones	40
Gráfica 9 Análisis general resultados riesgo Psicosocial.....	41

LISTADO DE ANEXOS

Anexo A Matriz de identificación de riesgos, evaluación y valoración de Platanotas.....	60
Anexo B Cronograma de Programa de entornos laborales saludables	61
Anexo C Registro de asistencia	65

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

El riesgo psicosocial constituye una realidad que cada día se fundamenta en estudios e investigaciones que toman fuerza y dan paso a medidas globales como las adoptadas por la OMS en su asamblea mundial de la salud 2007 cuando dirige los esfuerzos de los países y sus empresarios a desarrollar un plan de acción sobre la salud de los trabajadores. La OMS en su documento de ambientes de trabajo saludables describe el procedimiento que la organización sugiere para el desarrollo de programas en pro de la disminución de riesgos y aumento eficaz de la salud y seguridad de los trabajadores. Argumenta que las medidas deben de tomarse con respecto a 4 planos de importancia que son:

El ambiente físico de trabajo

El ambiente psicosocial de trabajo

Los recursos personales de salud

Participación de la empresa en la comunidad

A partir de lo anterior y adoptando lo relacionado al ambiente psicosocial de trabajo, la OMS enuncia que: Se hace, se evalúa y se mejora; resaltando que se ve afectado por los demás factores físicos, culturales, valores, creencias y prácticas impactan el ambiente; ya sea de forma positiva o negativa. De allí, el direccionamiento a tener programas de entornos laborales saludables. (Organización mundial de la salud, 2010).

La empresa objeto de la presente investigación es: Platanotas S.A.S quien actualmente cuenta con algunos focos problemáticos a nivel de riesgo psicosocial ya que, durante la identificación y graficación de los mapas de riesgos, se detectó en los diferentes puestos de trabajo presencia de riesgo psicosocial, Resaltando como por ejemplo, riesgos de tipo:

características de la organización del trabajo en tareas como pesar y sumar la cantidad de racimos de plátanos, presentando demandas de tipo cuantitativo y monotonía en la tarea.

Las condiciones de la tarea se presentaron como otro riesgo psicosocial hallado, en tanto que pesar la pulpa de plátano y esperar llegar a 25 kg puede convertirse en una tarea monótona cuyo contenido de la tarea sea estresante para quien labora. Condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea, demandas emocionales, sistemas de control, definición de roles, monotonía, etc.) Colocar la pulpa de plátano en canecas y estar pendiente de llegar a 76Kg, y las condiciones de la tarea (Monotonía) Armar cajas.

Así como las Características de la organización del trabajo (comunicación, tecnología, organización del trabajo, demandas cualitativas y cuantitativas de la labor) se debe estar pendiente de cambiar el modo de la realización de la tarea conforme se cambie de empaques a sellar, las características del grupo social del trabajo (relaciones, cohesión, calidad de interacciones, trabajo en equipo) estar en servicio constante hacia otras personas. Los riesgos Públicos (robos, atracos, asaltos, atentados, de orden público, etc.). Las Condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea, demandas emocionales, sistemas de control, definición de roles, monotonía, etc.) Rondas perimetrales. Por lo anterior es pues necesario diseñar e implementar programas de entornos laborales saludables en aras de minimizar la presencia de riesgo psicosocial, como se puede evidenciar en la siguiente figura que permite visualizar los niveles de riesgo psicosocial de los colaboradores.

1.2. Formulación del problema

A partir del planteamiento del problema previamente enunciado, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué herramientas y técnicas, se pueden utilizar para el diseño de un programa de entornos saludables para disminuir nivel de riesgo psicosocial al interior de la empresa PLATANOTAS S.A.S?

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Objetivo general

Diseñar un programa de entornos laborales saludables con el fin de disminuir el nivel de riesgo psicosocial dentro de la empresa PLATANOTAS S.A.S.

2.2. Objetivos específicos

- Conocer las percepciones de los colaboradores de la empresa PLATANOTAS S.A.S., sobre las condiciones psicosociales de su entorno.
- Identificar los riesgos psicosociales que afectan el bienestar los colaboradores en la empresa PLATANOTAS S.A.S., a través de la aplicación de diferentes instrumentos.
- Definir en el programa de entornos laborales saludables; estrategias de intervención y evaluación, que permitan analizar el impacto del programa.

3. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN

3.1. Justificación

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad que la empresa PLATANOTAS S.A.S. obtenga el diseño de un programa de entornos laborales saludables, con el cual se pretende la minimización de los riesgos psicosociales en los colaboradores y con ello en primera instancia contribuir en el mejoramiento de las condiciones de salud de estos, así mismo el incremento de productividad y competitividad de la organización, optimizando el recurso humano en cuanto a la disminución de tasa de rotación, nivel de ausentismo, índice de accidentalidad, estos asociados al riesgo psicosocial, que a su vez tendrá un impacto positivo en el aspecto económico dado que al mitigar este riesgo estos tipos de gastos y costos podrán ser manejables y su tendencia a disminuir y hasta desaparecer, haciendo que la organización pueda controlar y administrar eficientemente su recurso financiero.

La investigación de los riesgos psicosociales en una empresa del sector real permite que los estudiantes en el rol de investigadores; conozcan, analicen y diagnostiquen una problemática y a partir de esta se desarrolle una propuesta de mejoramiento; en donde se lleve a un entorno laboral real los conocimientos adquiridos a lo largo de la especialización, haciendo uso de las herramientas y mecanismos que son utilizados en el área de la seguridad y salud en el trabajo en las empresas colombianas, que contribuyen al mejoramiento de las condiciones laborales, la prevención de enfermedades laborales y protección de los trabajadores.

3.2. Delimitación

La empresa PLATANOTAS S.A.S., se encuentra ubicada en La tebaida (Quindío) en la dirección Km (Kilómetro) 9 vía Armenia aeropuerto El Edén giro a la derecha 200 mts (metros) San Jorge, el impacto del diseño del programa será sobre la empresa objeto de investigación.

Para el diseño del programa de entornos laborales saludables se establecerá un tiempo de (5) cinco meses donde inicialmente se reconocerán los factores que influyen en la presencia del riesgo psicosocial, posteriormente se analizarán como los riesgos psicosociales afectan el bienestar del colaborador y por último se propondrá un diseño de un programa de acuerdo a las necesidades de los colaboradores; Lo que tendrá como resultado la entrega final de un producto que cumpla con las expectativas de la empresa PLATANOTAS S.A.S.

3.3. Limitaciones

- La falta de datos estadísticos y registros actualizados de indicadores de condiciones de salud del año anterior correspondiente a 2018.
- El fácil acceso a la información de los colaboradores de PLATANOTAS S.A.S.
- Rotación constante de personal.

4. MARCOS DE REFERENCIA

4.1. Estado del arte

A partir de la recopilación y revisión de información en la construcción del estado del arte de la problemática que interviene en esta investigación, se resalta el interés de estudiantes y aspirantes a especialistas y magister por conocer e investigar sobre riesgos psicosociales al interior de los entornos de trabajo; (Elías et al, 2009) Analizan los riesgos psicosociales a los cuales los trabajadores de limpieza y hostelería y seguridad se exponen, destaca su investigación en tanto que contraponen en sus conclusiones la presencia de políticas preventivas para riesgos físicos y la ausencia de políticas preventivas para riesgos psicosociales; esta situación en Colombia está encaminada a cambiar, es por ello que la resolución *2646 de 2008* (ministerio, 2008) en Colombia establece disposiciones y define responsabilidades para identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Los riesgos psicosociales presentan una dificultad para muchos empresarios y personas en general, porque comprometen la salud mental del trabajador, ese tipo de salud que no se ve o percibe fácilmente; sin embargo, es precisamente ese el principal error en el momento de investigar en torno a esta problemática y es pensar que no se pueden medir o revisar; se cuenta con la tesis de Pastorino “factores psicosociales del trabajo y síndrome de burnout en trabajadores de la salud”, quien inicia su revisión mostrando la relación entre el estrés y trastornos de salud (Pastorino, 2007).

Actualmente se cuenta con estudios epidemiológicos como el realizado por Jorge Luis García para obtener título como magister en higiene industrial “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca 2015” García realiza un estudio descriptivo transversal en una muestra de 240 personas de una población de 607 concluyendo que sí, existe un riesgo importante en esta población de estrés laboral, pero amplía su conclusión hacia el riesgo de desarrollar enfermedad física y mental y afectar su productividad y rol dentro del ambiente laboral. (García, 2015).

Es precisamente esto lo que se espera del no reconocimiento de los riesgos psicosociales y es afectaciones a nivel mental y físico que impactan en la vida familiar y laboral de la persona. Igualmente, disminución en la productividad y buen desempeño del trabajador que afectara directamente a la compañía.

Partiendo de estas investigaciones y con el objetivo de indagar a profundidad sobre la relación productividad y riesgo psicosocial se revisa la tesis “Prevalencia de riesgo psicosocial en un grupo de docentes y directivos del distrito capital” (Espinosa, 2015) esta investigación parte de la hipótesis de que los factores de riesgo psicosocial no solo afectan a los trabajadores sino el rendimiento de la empresa “el impacto de los factores de riesgo trasciende a las personas y se extiende al rendimiento y los resultados del trabajo” (Espinosa, 2015)

Para llevar a cabo esta investigación se implementaron las baterías de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana, validada en Colombia (minsalud, 2011) instrumento diseñado para identificar factores de riesgo psicosocial, el cual busca resultados válidos para conocer los niveles de riesgo psicosocial y así poder que empleadores y empleados gestionen mecanismos de apoyo y disminución a estos riesgos. La presente tesis concluye que:

“se aprecia que los síntomas de estrés y los factores de riesgo psicosocial intralaborales tienen una asociación moderada pero significativa con el Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, con el control sobre el trabajo y con las demandas del trabajo y las recompensas, factores que se deben priorizar para formular programas o estrategias de intervención” (Espinosa, 2015).

Otro estudio relevante en la revisión del estado del arte para la presente investigación es el realizado por quien inicia su tarea investigativa remitiendo el estudio nacional de salud mental para Colombia 2003 donde se configuran los trastornos mentales como un problema de salud pública teniendo en cuenta esta premisa se inicia el interés por investigar los factores de riesgo psicosocial como un mecanismo para apoyar estrategias en el mejoramiento de condiciones de salud en las personas, resultados que trasciendan de los entornos laborales hacia la realidad personal y familiar de los trabajadores. (Budez & Bula, 2017).

Esta afirmación es considerada de importancia para la presente investigación en tanto que prioriza la necesidad de implementar programas o estrategias de intervención. Con respecto a la formulación de programas la cartilla del ministerio de salud “entorno laboral saludable” (Minsalud, 2016) explica cómo el clima laboral saludable contribuye a los incentivos de talento humano en salud y que para mejorar este clima laboral se determina que es necesario permitir al individuo estilos de liderazgo.

El análisis de fuentes de información de estamentos dedicados a la tarea puntual de sensibilizar a nivel mundial frente a las problemáticas de los trabajadores, indica la necesidad de revisar investigaciones de la OIT (Organización Internacional Del Trabajo) iniciando por conocer la definición que le da a los riesgos psicosociales en tanto que la OIT se detiene en la necesidad de entendimiento de los factores de riesgo psicosocial como características que afectan a la salud de los trabajadores no solo a través de mecanismos psicológicos sino fisiológicos.

Remitiendo así, a la raíz de la palabra psico porque afecta a la mente y social porque su origen es social. De igual forma, Pastorino en su tesis nos recuerda no solo la definición de riesgo psicosocial sino su mecanismo de interacción. Pues, el contenido, la organización y la gestión del trabajo interactúan con condiciones ambientales y necesidades propias del trabajador. (Pastorino, 2007) Es pues, necesario determinar que el investigar sobre riesgo psicosocial, lleva al investigador al conocimiento del ser en forma integral.

Retomando la revisión de estudios encontramos la investigación de la OIT “*la organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*” (OIT, 2008) este trabajo investigativo, profundiza en variables de importancia como lo es el género y los riesgos psicosociales. Este trabajo de investigación se centra en revisar si estos factores afectan más a mujeres que a hombres; basándose en la I Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud (OISS, 2010) describe que: “el número de mujeres que manifiestan estar expuestas a los principales riesgos psicosociales es superior al de hombres” concluyendo que:

“Los trabajos feminizados se caracterizan por presentar principalmente riesgos ergonómicos y psicosociales. Consecuentemente, se producen efectos diferenciales en la salud; en el caso de las mujeres, a menudo se trata de efectos que aparecen a largo plazo y que tienen un origen multicausal: se combinan diversos factores de riesgo laboral y extralaboral para generar el daño.”

Esta tesis termina compartiendo tabla de principales riesgos ergonómicos y sicosociales a los que están expuestas las mujeres en algunos trabajos.

	ERGONÓMICOS	PSICOSOCIALES
Profesionales sanitarias	Manipulación manual, posturas forzadas.	Demandas emocionales, trabajo a turnos, trabajo nocturno, violencia de clientes y familiares.
Guarderías	Manipulación manual, posturas forzadas.	Demandas emocionales.
Limpieza y empleadas de hogar	Manipulación manual, posturas forzadas.	Horarios "asociales", violencia (por ejemplo si se trabaja aislada)
Hoteles y restauración	Manipulación manual, movimientos repetitivos (por ejemplo al cortar).	Trabajo desbordante o intenso, trato con el público, violencia y acoso.
Textil, ropa y calzado	Movimientos repetitivos, posturas forzadas.	Trabajo repetitivo en cadena, trabajo intenso, violencia y acoso.
Lavanderías	Manipulación manual, posturas forzadas, calor.	Tareas repetitivas y a ritmo elevado.
Industria manufacturera	Movimientos repetitivos, posturas forzadas, manipulación manual.	Trabajo repetitivo en cadena.
Centros de atención telefónica (<i>Call centers</i>)	Posturas forzadas, excesivo sedentarismo.	Atención a clientes, ritmo de trabajo y repetitividad.
Enseñanza	Posturas forzadas (por ejemplo guarderías), mucho tiempo de pie.	Demandas emocionales, violencia.
Peluquería	Posturas forzadas, movimientos repetitivos, mucho tiempo de pie.	Atención a clientes, trabajo a ritmo elevado.
Trabajo de oficina	Movimientos repetitivos, posturas forzadas, dolor de espalda debido a postura sedente.	Falta de control sobre el trabajo, interrupciones frecuentes, trabajo monótono.
Agricultura	Manipulación manual, posturas forzadas, equipo de trabajo y de protección personal inadecuados.	Largas jornadas, ritmo elevado.

Ilustración 1 La interacción entre los riesgos físicos y psicosociales (OIT, 2008)

Finalmente, se revisa la tesis “*la estrategia de promoción de la salud en los lugares de trabajo (PSLT) y su incorporación en el plan nacional de salud ocupacional (PNSO) 2008-2012 un análisis crítico.*” (Puentes, 2011) este estudio incluye los resultados de Robin E Soler y Cols (2010) quienes revisaron 127 estudios buscan identificar la efectividad de los programas de promoción de la salud en los lugares de trabajo incluyendo: “evaluación de los hábitos personales de salud y factores de riesgo, estimación cuantitativa o evaluación cualitativa del

riesgo futuro de muerte y otros resultados adversos para la salud y retroalimentación sobre cambios” (Soler & Cols 2010) citados por Puentes (2011).

Concluyendo que

“los programas más efectivos fueron los que incorporaban los lineamientos ya mencionados, más educación de los trabajadores y a otros programas de PSLT, la utilización solo de la evaluación de riesgos para la salud con retroalimentación no mostro suficiente evidencia de efectividad.” (Soler & Cols 2010) citados por (Puentes, 2011).

La revisión de estudios entorno a la temática permite identificar la necesidad de realizar investigación y profundización entorno al diseño de programas de entornos laborales saludables como herramientas para minimizar los riesgos psicosociales que se presentan al interior de las empresas.

4.2. Marco teórico

Los riesgos psicosociales constituyen un foco de interés tanto para el estudio para la OMS (Organización mundial de la salud), como para la OIT (Organización Internacional del trabajo); los datos tan relevantes que determinan la contextualización de; “los trastornos mentales han aumentado en todo el mundo y de hecho se estima que entre 1990 y 2013 el número de personas con depresión y ansiedad ha aumentado en cerca de un 50% siendo casi un 10% de la población los afectados” (Organización Mundial de la Salud, 2016), lo que revela que para el presupuesto mundial tiene un fuerte efecto debido a que medida que va en crecimiento los eventos de depresión y ansiedad, se deben de destinar más recursos para mitigar estos trastornos que forman parte del riesgo psicosocial, a lo que los expertos en el tema indican que se deben de implementar nuevas estrategias, tratamientos, terapias que impactan directamente a la economía mundial, en donde los países de ingresos, bajos y medios necesitan mayor atención dado que según la proyección de los siguientes quince (15) años, se deberán ampliar los tratamientos a lo población afectada, estos tipos de tratamientos comprenden aspectos como; medicamentos antidepressivos y asesoría psicosocial, que representará gran repercusión en la distribución de recursos económicos, siendo esto estudio de los expertos del tema, pero que a su vez determinan

que esta problemática que es vista de manera mundial, además de afectar el sector de la salud puede alcanzar y ser detonador de la productividad y competitividad económica, ya que sin mano de obra y recurso humano idóneo y saludable, puede generar pérdidas económicas que de manera masiva, puede generar traumatismos en la economía a nivel general y la preocupación de los expertos que lleva a destinar más recursos para la mitigación de este riesgo, mediante la reunión y plan de trabajo tanto con organismo de salud y entidades económicas que determinarán primordial el tratar las patologías y trastornos asociados a la salud mental de la población, anteponiendo este como un elemento básico dentro de la atención básica de salud, destacando el trabajo de países que han logrado desarrollar estrategias y planes que han generado un efecto positivo en la reducción y tratamiento de la salud mental, a través de programas, capacitaciones y tratamientos que podrán ser adaptados por otros países, dando así respuesta a un aspecto fundamental en la salud de las personas en todo el mundo, promoviendo los tratamientos, la prevención, la promoción de la salud mental, el bienestar y la calidad de vida de los que padecen estos trastornos.

La OIT (Organización Internacional del trabajo) comparte el interés por desarrollar programas de prevención frente al riesgo psicosocial. y diversifica su investigación al respecto, cuidando de diferentes factores que pueden afectar, el impacto que este tipo de riesgos tienen en la salud de los trabajadores; por lo que es importante, revisar algunas de sus publicaciones relacionadas con las características del trabajo desde el aspecto psicológico y fisiológico, es por ello establece una contextualización de aspectos relevantes en factores psicosociales es así como define “los factores de riesgos psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a lo que se le llama estrés”. (Organización Internacional del trabajo, 2013) en donde se establece la descomposición del concepto desde lo gramatical, exponiendo actos y funciones de la mente y la determinación de las características del trabajo, derivan el término estrés, señalado como varias reacciones que desde el campo emocional, cognitivo, fisiológico y comportamiento desarrollados en aspectos que son negativos desde el contenido, la organización y el entorno de trabajo, lo que genera un desequilibrio entre recursos y la entrega de resultados cumpliendo con las exigencias, dentro de los tiempos establecidos, el no tratamiento puede generar alteraciones a nivel orgánico que pueden ser mortales relacionadas con enfermedades tanto respiratorias, circulatorias,

intestinales e inmunológicas y un sinnúmero de trastornos que pueden ser lamentables para la salud.

Por lo anterior la OIT, a través de esta publicación pretende dar una mirada a los posibles ámbitos que pueden generar los riesgos psicosociales abordados así;

Exceso de exigencias psicológicas del trabajo: vista como la rigidez para desarrollar un trabajo que se debe de realizar de manera ágil, para el cumplimiento de los objetivos trazados,

La falta de control, influencia y desarrollo en el trabajo; comprende poco o nula autonomía, el no desarrollo de habilidades y conocimientos, horarios no flexibles y descansos de trabajo escasos.

Falta de apoyo social y calidad de liderazgo; carencia de un líder, el trabajo se desarrolla sin acompañamiento de un superior y no se cuenta con la información completa e incorrecta y no se cuenta con el tiempo para el desarrollo de las tareas encomendadas.

Las escasas compensaciones del trabajo: Ausencia de valores (respeto, tolerancia), tratos injustos, violentos y baja remuneración salarial, con respecto a las actividades que se desarrollan.

Doble jornada o presencia: Cuando se establecen horarios adicionales para el cumplimiento de tareas asignadas, comprometiendo tiempo personal, generando traumatismo entre jornadas.

Es así como al determinar los ámbitos que propician la aparición de riesgos psicosociales se describen los factores de riesgo, que son abordados desde; factores del entorno y del puesto de trabajo, los factores organizacionales, relaciones en el trabajo, seguridad en el empleo y desarrollo de la carrera profesional y carga total de trabajo, que son fundamentales para el desarrollo del presente trabajo, con la finalidad de abarcar cada uno de estos, identificándolos para poder efectuar la mitigación de los mismos a través de planes y estrategias.

En un contexto nacional, las entidades que promueven y promocionan las condiciones y entornos saludables en el campo laboral, desarrollan diferentes estrategias para mitigar los riesgos psicosociales, planteado desde la siguiente afirmación: “Si dentro de las organizaciones de salud existen entornos enfocados en climas laborales saludables los profesionales se sienten más motivados a trabajar y desempeñar sus labores encaminadas a la prestación del servicio con calidad, puesto que el relacionarse bien con su jefe y su compañero de trabajo permiten una

mejor comunicación para fines de terapéuticos, diagnósticos médicos, entendimiento hacia el paciente/o usuario, y finalmente mejorar la Humanización de los servicios”. (Ministerio de salud, 2016) donde destaca al talento humano como el activo más importante dado que es la fuerza de trabajo, con la cual se pueden lograr el cumplimiento de los objetivos y metas de una organización, por ello es indispensable que se establezca un entorno saludable, que cumpla con la satisfacción de las necesidades del individuo y si estas necesidades son cubiertas el individuo podrá tener la motivación para ejercer las actividades encomendadas, es por esto que es básico el velar por el bienestar del mismo a través de estrategias y planes que apunten a la reducción de riesgos bajo los cuales están expuestos; que para este caso serán los factores psicosociales, involucrando aspectos como; un entorno laboral saludable compuesto de aspectos físicos, condiciones idóneas para el desarrollo de actividades, puestos de trabajos adecuados y características ambientales ideales.

Sin bien cierto que, para fomentar un entorno saludable de trabajo nombrados anteriormente, se deben de priorizar las condiciones psicológicas para el desarrollo adecuado del trabajo de un individuo que pueden ser enmarcados en aspectos como: buenas relaciones personales y laborales, la organización que contribuyen de manera significativa un ambiente laboral saludable.

“El entorno laboral es considerado tanto espacio físico, como el medio psicosocial y las relaciones interpersonales” es por ello por lo que según (Casas, 2006) todos los factores deben estar interrelacionados procurando que todos los esfuerzos están dirigidos a lograr el bienestar de forma integral para los trabajadores, logrando así un aporte positivo a la productividad, al tener un lugar adecuado para desarrollar las actividades laborales, se promueve tanto el desarrollo personal, social y económico, que a su vez garantiza la buena salud de trabajador, teniendo como premisa que en el trabajo es donde se permanece la mayor parte del día, por esto es importante un buen entorno laboral, para el cuidado y la promoción de la salud de todas aquellas personas que permanecen en estos lugares, pero al referirse de entorno saludables se deben de considerar aspectos como psicológicos y sociales.

“Un lugar de trabajo es considerado como un entorno prioritario para la promoción de la salud, según la Organización Panamericana de la Salud (OPS). Un entorno laboral saludable, no solo logra la salud de los trabajadores sino también para hacer un aporte positivo a la

productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general.” (Casas, 2006)

“Para la OMS y la OPS, la promoción de la salud en el lugar de trabajo incluye la realización de una serie de políticas y actividades en los lugares de trabajo, diseñadas para ayudar a los empleadores y trabajadores en todos los niveles a aumentar el control sobre su salud y a mejorarla, favoreciendo la productividad y competitividad” (Casas, 2006), a través de la aplicación de unos principios para la promoción de la salud en lugares de trabajo relacionados así:

Carácter participativo y empoderado: Participación activa de todos los colaboradores en actividades relacionadas con higiene, seguridad, comités de salud, desarrollando habilidades que se remitan directamente con la promoción y la protección de la salud.

Cooperación multisectorial y multidisciplinaria: Determina la participación de entes gubernamentales, instituciones del estado, entidades de salud, demás organizaciones y comunidades asociadas.

Justicia social: Equidad para en ofrecer los mismos programas a todos los colaboradores.

Sostenibilidad: la gestión debe de darse de manera integral garantizando la cobertura total de la organización.

La OMS y OPS en Estrategia de Promoción de la salud en los lugares de trabajo de América Latina y el Caribe: Anexo N.º 6 direccionan una serie de principios a tener en cuenta en la elaboración de planes y programas para promocionar la salud en entornos laborales como el carácter participativo y empoderado; cooperación multisectorial y multidisciplinaria; justicia social; sostenibilidad y carácter integral.

Dentro de la normatividad asociada al tema a desarrollar se encuentra la resolución 2646 de 2008 en Colombia “por el cual establece disposiciones y define responsabilidades para identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”. (Salud capital, 2008) el cual determina las responsabilidades de los actores, el estudio de las patologías asociadas al riesgo psicosocial, como resultado del

estrés ocupacional, así mismo determina el campo de aplicación y cada uno de los factores y/o aspectos que pueden ser fundamentales para determinar el riesgo psicosocial, así como la respectiva intervención y el papel que juega la Administradora de riesgos laborales (ARL), como asesoría, la asistencia y la respectivas acciones de rehabilitación correspondientes a casos que se dan por riesgos psicosociales, sin dejar de un lado la implementación en las empresas asesoradas de programas de prevención y sistemas de vigilancia epidemiológica y por último se determinan el origen de patologías a los riesgos psicosociales, establecida en la tabla de enfermedades profesionales.

“A nivel institucional es importante que se goce de buen clima laboral debido a la complejidad del sistema de salud, entre estas cosas, una buena satisfacción laboral, ya que su carencia contribuye al aumento de factores adversos, que implican consecuencias costosas para la empresa.” (Ministerio de salud, 2016), por lo anterior se debe de diseñar políticas que mitiguen el estrés laboral emanado de causas como:

Las condiciones laborales

Relaciones laborales

Ciertas características de personalidad

El tipo de organización y liderazgo

El contexto social y económico

Ciertas características del diseño de la tarea

Sobrecarga de trabajo

La ausencia de descansos

Largas horas de trabajo

Para estas causas se deben de desarrollar las medidas de intervención y estrategias para mitigar los riesgos asociados dentro de las que se pueden establecer las siguientes:

Estrategias para incentivar y fortalecer el sentido del humor, la creatividad, la meditación entre otros.

Fomento del apoyo social a colaboradores

Estrategias de afrontamiento activo, trabajos emocionales, capacitaciones, talleres y demás actividades que apunten a la motivación del trabajador.

En el trabajo investigativo se encontró una serie de documentos que facilitan y orientan de una manera positiva el desarrollo del presente trabajo, este es el caso del escrito llamado Factores de riesgo psicosociales y ambientales asociados a trastornos mentales el cual establece:

“En Colombia, son escasos los estudios sobre la asociación de los factores psicosociales y medioambientales con trastornos mentales de mayor prevalencia; tales estudios son necesarios debido al contexto de violencia, inseguridad social e inestabilidad laboral y económica del país”. (Londoño, 2010) la finalidad del estudio es identificar tanto los factores de psicosociales y ambientales de los trastornos mentales de una población determinada, lo que llevó a la aplicación de una herramienta a 490 participantes, mediante el análisis descriptivos y factores de riesgo, se determinó que la depresión generaba por problemas de vivienda, accesibilidad a servicios básicos, problemas económicos, sociales y laborales, así mismo se determinaron los factores de ansiedad asociados a problemas económicos y relacionados a la enseñanza y para el pánico se asociaron problemas con el ambiente social y finalmente para la fobia social se estableció problemas de enseñanza, laborales y problemas en el ambiente social.

Así mismo se debe tener en cuenta las competencias parentales en contexto de riesgo psicosocial, debido a que estas influyen en el desarrollo de dicho riesgo, descrito como;

“El análisis y la evaluación de las competencias parentales es una tarea central en los Servicios Sociales y concretamente en los Servicios especializados de atención a las familias en situación de riesgo psicosocial. Es imprescindible conocerlas y evaluarlas, entre otros motivos, para tomar medidas de apoyo a la unidad familiar o incluso para determinar si es necesario retirar a un menor de su familia. Paradójicamente, ésta ha sido un área de investigación poco explorada y ha ocupado también un lugar secundario en el campo de la protección de menores. Por ello, es importante clarificar qué se entiende por competencia parental, cuáles son las competencias parentales consideradas básicas para la educación saludable y positiva de los menores y poder contar con directrices claras para que los técnicos puedan llevar a cabo la evaluación de estas. El presente artículo pretende dar respuesta a estas cuestiones mencionadas.” (Chaves, Quintana, Casimiro, & Márquez, 2009)

Dentro de la temática de estudio es fundamental tener en cuenta los principales factores de riesgo los cuales determina el nivel de riesgo que puede presentar una persona y de este modo brindar seguimiento y evaluación.

“En el presente trabajo se realiza un análisis de los principales factores de riesgo psicosociales que pueden incidir en los adolescentes y se hace una distinción entre los factores de riesgo psicológicos y los sociales; se considera que el conocimiento más profundo de éstos puede servir de ayuda al médico de la familia en la atención a este grupo social, con el objetivo de prevenir la aparición de futuros problemas de salud.” (Herrera, 1999), en cada una de las etapas que amerite se debe de realizar un análisis de los factores de riesgo, haciendo un análisis inicial, determinar la población que se le va a practicar el respectivo análisis, la aplicación de un instrumento de recolección de datos, el procesamiento y una medida de intervención que mitigue el riesgo encontrada de tal forma que se puede desarrollar un plan de mejora que en este caso aplicaría a la población de adolescentes.

Para abarcar un contexto organizacional relacionado con el riesgo psicosocial sea hace necesario identificar las nuevas tareas o actividades que diariamente se desarrollan en las áreas administrativas y operativas ya que han generado el crecimiento de nuevos riesgos psicosociales y con estas enfermedades a las cuales se les debe brindar atención para su tratamiento, por lo que “Los cambios que han ocurrido en las últimas décadas sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo son de carácter sociodemográfico, económico, político, y tecnológico. Estos cambios han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo que afectan a la salud y la calidad de vida laboral, pues incrementan los niveles de estrés de los trabajadores”. (Monte, 2012), este estudio tiene como finalidad dar a conocer los diferentes riesgos, así como las consecuencias y las recomendaciones brindadas por expertos, que tienen como fin el promover la salud no solo en la población trabajadoras sino abarcar la salud a toda la población.

Así mismo se establecen cinco aspectos; un primer aspecto es la contextualización de factores y riesgos psicosociales en el trabajo, un segundo aspecto la descripción de los principales riesgos psicosociales en el trabajo, en un tercer aspecto se describen los riesgos emergentes, un cuarto aspecto se brindan unos datos relevantes sobre la prevalencia de los riesgos psicosociales en Europa y sus principales consecuencias y como último aspecto presenta las recomendaciones que promueven la salud en el trabajo, describiendo el objetivo de la

psicología ocupacional, que concluye con la recomendación de implementar la salud psicosocial en los lugares de trabajo para mejorar las condiciones de salud de los involucrados.

Cuando se presenta numerosos casos de padecimiento de enfermedades generadas por el riesgo psicosocial es importante abrir una investigación con el fin de establecer las causas para de este modo darle un adecuado tratamiento minimizando el riesgo con la creación de estrategias y así realizar seguimientos para no permitir el incremento de este riesgo.

“Realizar un análisis acerca de las condiciones básicas requeridas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaborales en contextos organizacionales. Se retoman los referentes conceptuales principales que se han utilizado para identificar las causas de estrés en el trabajo, haciendo énfasis en el modelo Demanda – Control y el modelo Desequilibrio – Esfuerzo – Recompensa. Se presentan algunas metodologías e instrumentos que han mostrado una alta confiabilidad para la identificación de factores psicosociales en diversos contextos organizacionales” (Charria, Sarsosa, & Arenas, 2011).

Al analizar los factores de riesgo psicosocial se puede evidenciar que además de traer consecuencias para los colaboradores en el deterioro de las condiciones de salud a su vez genera repercusiones a nivel organizacional: “Dadas las consecuencias negativas en la productividad, clima organizacional, salud y relaciones interpersonales entre los trabajadores, las empresas están cada vez más interesadas en identificar las causas, prevenirlas y controlarlas. Se pretende establecer las consecuencias de los conflictos laborales, como riesgos psicosociales” (Camacho & Mayorga, 2017), por lo anterior las empresas cada día se preocupan por identificar dichos riesgos y mitigarlos ya que a futuro puede generar pérdidas mayores, no solo materiales y/o económicas, sino reproceso y falencias que hacen que la empresa deje de ser competitiva y ver como su recurso humano se afecta, que por su puesto puede reflejarse en altos índices de rotación, tasas de ausentismo, desarrollo de enfermedades laborales que a largo plazo se convertirán en un gasto, al visualizar este panorama es indispensable que se diseñe y se recurra a un plan amarrado a estrategias y políticas que apunten a la mitigación de este tipo de riesgo, para ello es indispensable que se deben de determinar factores denominados así:

Factores organizacionales: Comprendidos por temas de política, filosofía de la organización, la cultura de la organización, liderazgo y relaciones industriales.

Factores laborales: Los relacionados con el empleo, calidad en el trabajo.

Dentro de las clases de factores laborales se encuentra el estrés, el cual se detalla en la siguiente tabla:

Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo
Ambiente y equipos	Malas condiciones de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo con los objetivos organizacionales
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos laborales, falta de apoyo social
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual
Relación trabajo-familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración

Tabla 1 Factores de estrés psicosocial

En un sentido más amplio y general los factores psicosociales se pueden definir como: “Aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud (Física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo, así como la productividad empresarial” (Fernández, 2017) a partir de esta contextualización se puede dar un enfoque a lo que actualmente se está sucediendo y es así como en el campo organizacional, evidenciando algunos cifras relevantes como;

El 58% de las empresas en todo el mundo han incrementado el nivel de estrés en los dos últimos años.

El 89% de los empleados no se sienten motivados.

El 63% de la población encuestada afirman que el mal funcionamiento del ordenador les generaba estrés. (Fernández, 2017)

Estos datos permiten visualizar una realidad que día a día va en crecimiento, la cual se debe de controlar, dado que la salud de la población trabajadora se está viendo afectada, lo que a futuro generará lesiones, afectación en la salud de los trabajadores; una manera de controlar esta situación es que las organizaciones tomen conciencia de este fenómeno y diseñe planes y estrategias que lo mitiguen, evaluando varios aspectos como; el replantear nuevos esquemas de trabajo, reconsiderar aspectos que conlleven a la motivación del individuo y que no solamente realice su trabajo en su horario establecido, sino que tenga la posibilidad de explotar sus habilidades y capacidades, a través del reconocimiento, debe de existir un equilibrio entre actividades laborales y actividades personal, logrando así armonía entre actividades que realiza de manera rutinaria.

Otro aspecto para reconsiderar es que “el trabajo constituye para el hombre una necesidad económica, una vocación, un estímulo, un derecho y un deber de satisfacer sus necesidades y mantener una vida digna” (Fernández, 2017), por esto esta actividad debe de ir asociada a la salud, porque a través del trabajo se desarrollan las habilidades y capacidades, pero a la vez supone un riesgo para la salud, porque depende de las condiciones para un adecuado desarrollo de este.

Como alternativa para diagnosticar la afectación de salud por el trabajo se han desarrollado una serie de métodos que permiten la evaluación de estos factores que se clasifican en dos clases que son:

Los métodos cuantitativos; Que se soportan en cuestionarios y encuestas.

Los métodos cualitativos: Se componen de entrevistas y grupos de discusión, utilizados para estudios individuales o grupos pequeños siendo complemento de los métodos cuantitativos.

Una vez realizada la evaluación de los factores, se pueden determinar planes que mitiguen el riesgo psicosocial, que beneficien a la población afectada, así mismo se deben de realizar el respectivo seguimiento para que a futuro no se genere o dispare este riesgo y así controlar los gastos, reproceso y deterioro de las condiciones de salud de los colaboradores expuestos a este riesgo.

4.3. Marco legal

Seguidamente encontraremos normatividad Colombiana aplicable para el riesgo psicosocial la cual es fundamental para el desarrollo del presente trabajo y de esta forma diseñar el programa de entornos laborales saludables para la empresa PLATANOTAS DEL QUINDIO S.A.S.

La normatividad en Colombia referente a los riesgos psicosociales ahonda desde los finales de la década de 1970 y comienzos de los años de 1980, algunos han estado vigentes y otros han sido modificados, podemos encontrar las siguientes:

Ley 9 de 1979: Por la cual se dictan medidas sanitarias (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, 1979). Se tiene en cuenta el siguiente artículo.

Artículo 125: “Todo empleador deberá responsabilizarse de los programas de medicina preventiva en los lugares de trabajo en donde se efectúen actividades que puedan causar riesgos para la salud de los trabajadores. Tales programas tendrán por objeto la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud de los trabajadores, así como la correcta ubicación del trabajador en una ocupación adaptada a su constitución fisiológica y psicológica”. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, 1979).

Decreto 614 de 1984: Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, 1984).

Resolución 2646 de 2008: Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, 2008).

Resolución 1016 de 1989: Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, 1989).

Resolución 1457 de 2008 - Artículo 21: Empleador está obligado a registrar el Comité Paritario de Salud Ocupacional o el Vigía Ocupacional, ante el Ministerio de la Protección Social. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, 2008).

Decreto 1477 de 2014: Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, 2014).

Resolución 1356 de 2012: Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, 2012).

Ley 1616 de 2013: Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, 2013).

Ley 1010 de 2006: Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, 2006).

Resolución 0312 de 2019: Por la cual se definen los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST. (Seguros de vida suramericana S.A., 2019).

5. MARCO METODOLÓGICO

5.1. Paradigma

El paradigma Post Positivista se designa para guiar la presente investigación en tanto que “en éste la realidad puede ser conocida de forma imperfecta y el investigador puede hacer parte del fenómeno de interés” (Hernández, 2010) constituye para el ejercicio investigador una base para comprender que, si bien la investigación se enmarca en un desarrollo cuantitativo, cuyos instrumentos a aplicar arrojaran unos resultados, el nivel de error siempre va a existir. Flores (2004) afirma que lo que diferencia al positivismo del post positivismo es que el post positivismo mira una realidad menos exacta “la realidad existe pero no puede ser completamente aprehendida” (Flores, 2004) En el caso específico del presente estudio cuya problemática nace del reconocimiento de los riesgos psicosociales como aspectos que impactan y afectan la realidad humana y los entornos laborales se establece la necesidad del diseño de un programa que modifique los resultados adversos cuando se presentan estos riesgos; este diseño, requiere la interacción y construcción en conjunto tanto de equipo investigador como de objeto investigado. Al respecto y como base para el presente paradigma se remite lo dicho por Ramos (2015) “los paradigmas de la investigación científica”.

Este paradigma afirma que la concepción de la realidad no es ingenua como en el positivismo, sino que es desde una postura reflexiva, en donde, si bien es cierto, la realidad puede considerarse como existente, ésta es imperfectamente aprehensible porque los fenómenos son incontrolables y el ser humano es imperfecto. (Ramos, 2015)

5.2. Método

Se establece el desarrollo de una investigación que requiere un método mixto en su desarrollo en tanto que se obtendrán resultados cuantitativos a través de la aplicación de instrumentos de recolección de información; como la entrevista, matriz de peligros y cuestionario, cuyo objetivo es tener datos numéricos con los cuales se reconozca el nivel en el riesgo psicosocial que presentan los trabajadores. Sin embargo, la problemática de la investigación es el riesgo

psicosocial. El cual, se plantea como un intangible. Pues, tiene que ver con la parte mental de cada persona y analizarlo requiere un análisis tanto cuantitativo como cualitativo por parte del equipo investigador. Además de ello, se espera conocer la estrategia más adecuada en el diseño e implementación de un programa para disminución de riesgo psicosocial, y esta es una tarea que requiere por parte del investigador un reconocimiento cualitativo. Para lo cual, el análisis de las entrevistas se convertirá en un insumo de importancia para agregar esta parte de tipo cualitativo. Es por ello que, para la adopción del método y tipo de investigación se tiene en cuenta lo referenciado por Guillermo Yáber y Elizabeth Valarino en “investigación en administración y gerencia, clasificación, organización y gestión de la investigación” quienes concluyen que es la investigación aplicada con sus variantes de investigación-acción e investigación, desarrollo e investigación evaluativa las mejores opciones para realizar trabajos finales de especialización, para garantizar un método que le permita al investigador el análisis profundo pero también la presentación de desarrollo en el objeto investigador. (Yáber & Valarino, 2007).

5.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se llevará a cabo para el desarrollo el diseño del programa de entornos laborales saludables es con un enfoque descriptivo debido a que el proyecto que se desarrollará describe la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar. En este tipo de investigación la cuestión no va mucho más allá del nivel descriptivo; ya que consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta.

De todas formas, la investigación descriptiva no consiste únicamente en acumular y procesar datos. El investigador debe definir su análisis y los procesos que involucran el mismo. A grandes rasgos, las principales etapas a seguir en una investigación descriptiva son: examinar las características del tema a investigar, definir y formular hipótesis, seleccionar la técnica para la recolección de datos y las fuentes a consultar. (Universia, 2017).

5.4. Instrumentos para la recolección de datos

En la presente investigación se llevará a cabo diferentes mecanismos o instrumentos para la recolección de datos, los cuales se tendrá en cuenta para el diseño del programa de entornos saludables, para ello se realizará:

Entrevistas: En este caso se llevará a cabo una entrevista abierta a los empleados, donde se les brindará un espacio de confianza para indagar sobre el entorno laboral, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales entre compañeros, amigos, familiares y la alta gerencia, donde se busca observar las situaciones favorables y las que presenten falencias con el fin de crear estrategias para mejorar las condiciones que presenten mayor riesgo de sufrir los empleados.

Dentro de las categorías de análisis a evaluar por medio de la entrevista se tomaron las siguientes, teniendo en cuenta las siguientes preguntas:

Control y autonomía sobre el trabajo:

¿En su trabajo, puede tomar decisiones sin consultar a otras personas? (explíqueme y describa situaciones que reflejen su respuesta)

¿Qué tanta autonomía tiene sobre su trabajo? (describa situaciones que reflejen su respuesta).

Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades:

¿En su trabajo tiene la posibilidad de poner en práctica sus conocimientos y habilidades? (explíqueme o describa situaciones que reflejen su respuesta).

Participación y manejo del cambio:

¿Recibe a tiempo la información sobre los cambios que ocurren en la empresa o en su puesto de trabajo? (explíqueme y describa situaciones que reflejen su respuesta).

Capacitación.

¿En la empresa se desarrollan capacitaciones? ¿Con qué periodicidad se dictan las capacitaciones e inducciones en la empresa?

Para que la entrevista sea exitosa, se tendrá en cuenta algunas técnicas, según (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, 2015).

La preparación de la entrevista: presentación del entrevistador anunciando previamente su visita y los motivos para la misma; efectuar las entrevistas en un momento en que no se interrumpan tareas urgentes de los entrevistados, etc.

La creación de una atmósfera de confianza: es muy importante, nada más comenzar la entrevista, generar una confianza mutua entre entrevistador y entrevistado. Para ello es necesario que el entrevistador informe de: la finalidad de la entrevista, los aspectos relacionados con la confidencialidad de la información, la importancia de conocer la opinión del entrevistado, etc.

Saber escuchar: el entrevistador debe permanecer atento no sólo a lo que el entrevistado le expone explícitamente, sino también a lo que no se quiere o no se puede manifestar sin ayuda; manejar adecuadamente los silencios; ...

Mantener el control de la entrevista: intentar no perder el control de está yéndose a temas secundarios o que no tenga que ver con el objeto de la entrevista.

Ayudar al entrevistado a percibir su responsabilidad: el entrevistador tiene que dejar claro al entrevistado que sus respuestas deben ser sinceras y veraces y que la responsabilidad a este respecto le corresponde a él.

Saber finalizar: hay que saber “cortar” en el momento adecuado, sobre todo si va a ser necesario realizar más entrevistas, para que la puerta quede abierta para las siguientes ocasiones; añadir que «si quiere comentar, añadir, aclarar algo más, estamos a su disposición en...»; valorar y agradecer su participación.

Matriz de identificación de peligros: En este caso se realizará la identificación de peligros y riesgos psicosociales de la empresa Platanotas S.A.S., a través de la observación y visitas al área de trabajo, apoyándonos de igual medida de las entrevistas que se les realizará a los empleados. Para esta matriz se implementará la guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional GTC 45. (Icontec internacional, 2012).

Cuestionario: En este caso se aplicará el cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo, el cual establece seis dimensiones psicosocial a evaluar, entre esta encontramos (Exigencias psicológicas, Control sobre el trabajo, Inseguridad sobre el futuro, Apoyo social y calidad de liderazgo, Doble presencia, Estima; en cada dimensión se sumará los resultados y con este se ubicará en la tabla de puntuación de la población cuestionada, ubicando a cada individuo en el rango que se encuentra, sea (favorable, intermedia o desfavorable). (PSQCAT21, 2010).

5.5. Técnica de análisis de los datos

Una vez recolectada la información mediante las entrevistas, la identificación de los riesgos y riesgos psicosociales mediante la matriz de peligros y la aplicación del cuestionario se procederá a aplicar la técnica de análisis de datos así:

Entrevistas:

Categorización y codificación de datos recolectados
Diseño de matriz y elaboración de presentaciones gráficas
Elaboración de conclusiones

Identificación de peligros y riesgos: Matriz de peligros:

Categorización
Codificación
Diseño de mapas y matrices

Cuestionario:

Verificar la calidad de la información
Digitar la información en una base de datos: Sabana de datos
Depurar datos digitados
Tabular; Elaborar tablas de salida y gráficos (Cáceres, 2014)

Para el procedimiento de análisis se debe de seguir el siguiente proceso:

1. Revisión permanente y reducción de datos: Simplificación, el resumen, la selección de la información para abarcarla, haciendo la identificación y clasificación de las unidades y finalmente la tarea de la sinterización y agrupamiento de los datos.
2. Disposición y transformación de datos: Comprende la disposición de la información de forma gráfica y organizada, que facilita la comprensión y el análisis, permite la ilustración de relaciones de varios conceptos de la investigación. Considerando:

Gráficas y Matrices que pueden ser descriptivas o explicativas.

3. Análisis de contenido: Contempla el descubrimiento de significados basado en cuatro (4) etapas relacionadas así: Análisis previo, Preparación del material, selección de unidades de análisis y explotación de los resultados.
4. Obtención de resultados y conclusiones: Es el producto de la investigación y la interpretación de que realizan los investigadores, es así como las conclusiones son afirmaciones y proposiciones en las que se reúnen todos los conocimientos adquiridos por los investigadores con respecto a problemática abarcada.

Así mismo se desarrollan estrategias de interpretación e integración de los resultados de los análisis cualitativos; compuestas por la consolidación teórica, la aplicación de otras teorías y síntesis.

5. Verificación de conclusiones: Validación de las conclusiones (resultados) corresponden al significado e interpretación que los participantes atribuyen a la realidad, se realiza mediante la apertura de un intercambio comunicativo. (Carvajal, 2019)

5.6. Población

La población objeto de este trabajo de investigación corresponde a los empleados de la empresa Platanotas S.A.S cuya fuerza de trabajo actualmente se compone de: 60 colaboradores, distribuidos en dos plantas de producción, la sede de Armenia con 20 empleados y Sede de Medellín con 40 empleados; ubicados en áreas de producción y áreas Administrativas en su totalidad, la muestra que se toma corresponde a 10 colaboradores de la planta de Armenia, distribuidos así; 5 colaboradores en el área producción y 5 colaboradores del área administrativa, siendo este el 50% de la población total de la sede de Armenia la técnica seleccionada para realizar la muestra de la población fue: Muestreo Estratificado; Que consiste en la división previa de la población de estudio en grupos o clases que se componen homogéneos respecto a la característica a estudiar. A cada uno de estos estratos se le asignará una cuota que determinaría el número de miembros del mismo que compondrán la muestra. (Slideshare.net, 2010), con esta muestra se aplicarán los instrumentos determinados para llevar a cabo la recolección de la información y el análisis de la misma y posteriormente presentar una propuesta de mejora a la empresa Platanotas S.A.S para su sede de Armenia. Posteriormente y en aras del sostenimiento

del presente proyecto la empresa realizara análisis de impacto, para ampliar la propuesta a sus otras sedes.

5.7. Cronograma de actividades

A continuación, se encontrará las actividades y el tiempo específico en que se llevará a cabo el desarrollo de las acciones planteadas con el fin de dar cumplimiento al trabajo investigativo y con esto analizar los resultados de la población objeto de estudio.

CRONOGRAMA DE TRABAJO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN											
ACTIVIDAD	DURACIÓN	COMIENZO	FIN	2019							
				Mayo	Junio	Julio	Ago				
Planeación inicial del proyecto de investigación	5 días	15 mayo	21 mayo								
Aplicación de instrumentos para recolección de datos (Entrevistas, identificación de riesgos y cuestionario)	4 días	03 junio	6 junio								
Tabulación de datos registrados	8 días	07 junio	14 junio								
Análisis de la información recolectada	5 días	17 de junio	21 junio								
Consolidación de la información y entrega de propuesta de solución	2 días	25 de junio	27 junio								
Puesta de marcha de la propuesta de solución	21 días	25 de junio	19 julio								
Entrega de resultados e informes de la propuesta de solución	92 días	23 de jul	31 de jul								

Ilustración 2 Cronograma de actividades - Fuente propia

5.8. Presupuesto del trabajo del proyecto de investigación

Para el desarrollo del trabajo del proyecto de investigación, se deben de considerar los siguientes costos de acuerdo a cada una de las actividades estipuladas para la ejecución así;

PRESUPUESTO DE TRABAJO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN							
ACTIVIDAD	DURACIÓN	COMIENZO	FIN	COSTO	COSTO TERMINACIÓN	PORCENTAJE	COSTO TERMINACIÓN %
Planeación inicial del proyecto de investigación	5 días	15 mayo	21 mayo	\$ 300.000	\$ 300.000	22%	22%
Aplicación de instrumentos para recolección de datos (Entrevistas, identificación de riesgos y cuestionario)	4 días	03 junio	6 junio	\$ 350.000	\$ 650.000	26%	48%
Tabulación de datos registrados	8 días	07 junio	14 junio	\$ 50.000	\$ 700.000	4%	52%
Análisis de la información recolectada	5 días	17 de junio	21 junio	\$ 80.000	\$ 780.000	6%	58%
Consolidación de la información y entrega de propuesta de solución	2 días	25 de junio	27 junio	\$ 100.000	\$ 880.000	7%	65%
Puesta de marcha de la propuesta de solución	21 días	25 de junio	19 julio	\$ 400.000	\$ 1.280.000	30%	95%
Entrega de resultados e informes de la propuesta de solución	92 días	23 de jul	31 de jul	\$ 70.000	\$ 1.350.000	5%	100%
TOTAL				\$ 1.350.000			

Ilustración 3 Presupuesto - Fuente propia

6. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

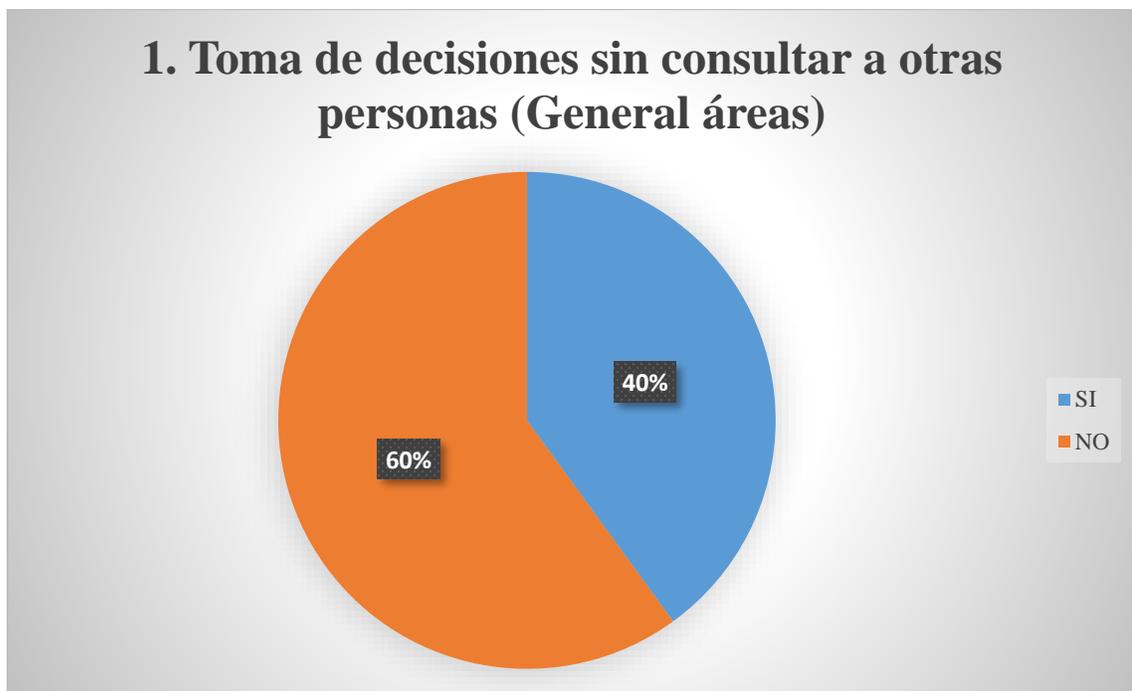
A partir de los instrumentos aplicados se evidenciaron unos resultados y el análisis de cada uno expuesto así:

6.1. Entrevista

6.1.1. Resultados

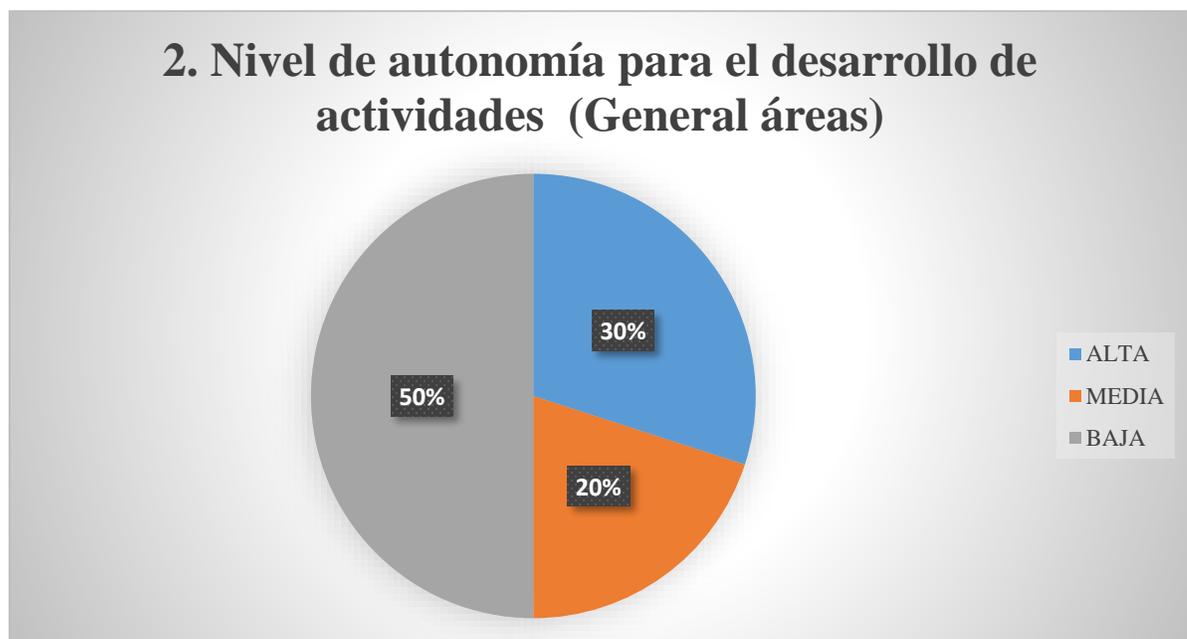
Dentro del desarrollo del cronograma de actividades del proyecto, se realizó la aplicación de una entrevista para conocer la percepción del riesgo psicosocial a una muestra correspondiente del 50% de la población total de la empresa. Correspondiente a 5 empleados del área administrativa y 5 empleados del área operativa o de producción.

A continuación, se evidencian los resultados a través de gráficas de los aspectos que se tuvieron en cuenta que sustentan los siguientes hallazgos.



Gráfica 1 Pregunta 1. Relacionada con Toma de decisiones sin consultar a otras personas

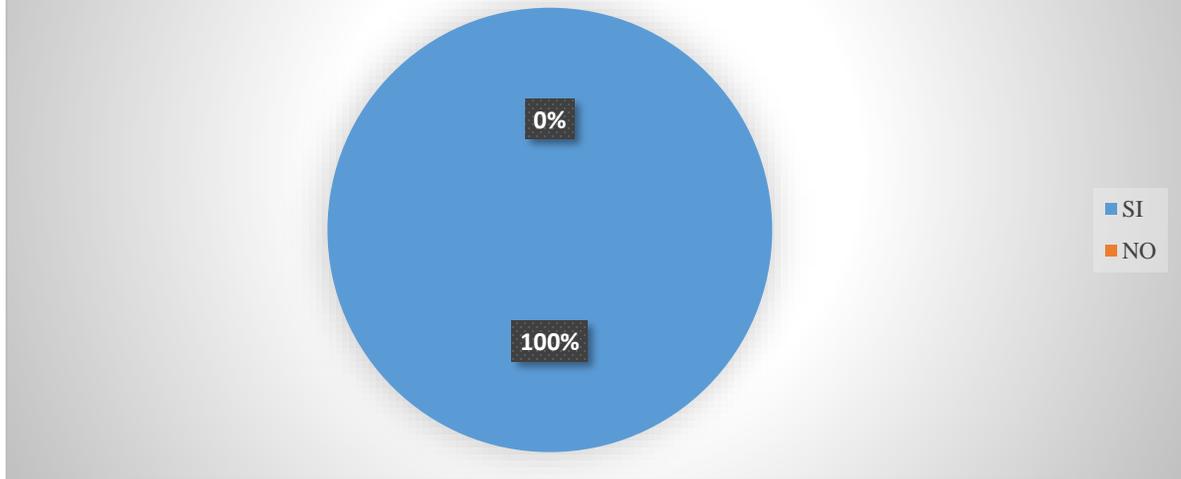
Dentro de la primera pregunta de la entrevista se encuentra la toma de decisiones sin consultar a otras personas donde se observa que el 60% de la población encuestada no lo realiza, de esta manera se resalta que estas personas deben comunicar a sus superiores de los temas o decisiones a ejecutar para el desarrollo de las actividades de la empresa; por otro lado se tiene en cuenta que el 40% del personal encuestado si toma decisiones sin consultar a otras personas esto se debe a que las funciones dentro de la empresa no se lo exige de acuerdo a que estos son responsables directos de las consecuencias de dichas decisiones.



Gráfica 2. Pregunta 2 relacionada con el Nivel de autonomía para el desarrollo de actividades

En cuanto a la autonomía para el desarrollo de las actividades se evidencia que solo el 30% de la población encuestada tiene autonomía en sus actividades, esto se debe a que cuentan con una mayor responsabilidad en sus labores que los hacen independientes en sus actividades dentro de la empresa, por otro lado se encuentra que el 20% de la población tienen una autonomía nivel medio, la cual corresponde que ciertas tareas las pueden realizar de forma directa y para otras deben informarle a un superior; por último se observa que el 50% de la población no es autónoma en el desarrollo de sus actividades, de tal manera que al realizar alguna labor dentro de la empresa es de importancia contar con el aval de un superior.

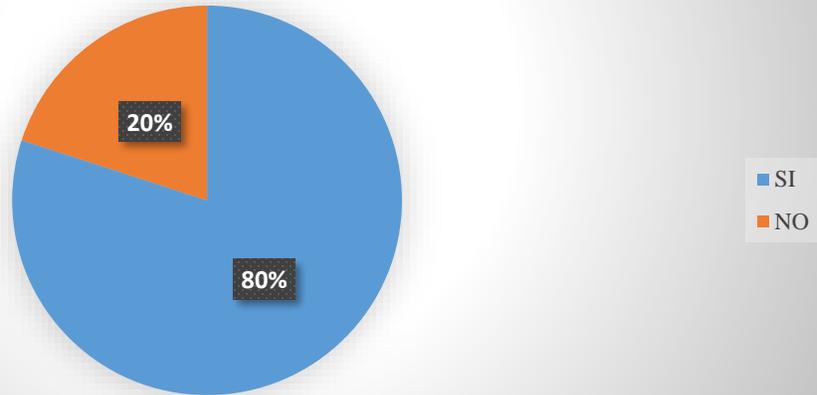
3. Desarrollo de habilidades y conocimientos en los cargos (General áreas)



Gráfica 3 Pregunta 3 relacionada con el Desarrollo de habilidades y conocimientos en los cargos

En esta pregunta se evidencia que el 100% de la población desarrolla sus habilidades en la ejecución de las actividades de la empresa, además de tener los conocimientos necesarios para los cargos que actualmente tienen dentro de la organización, de esta manera se observa que todos los encuestados realizan sus funciones de acuerdo a las habilidades y conocimientos propios.

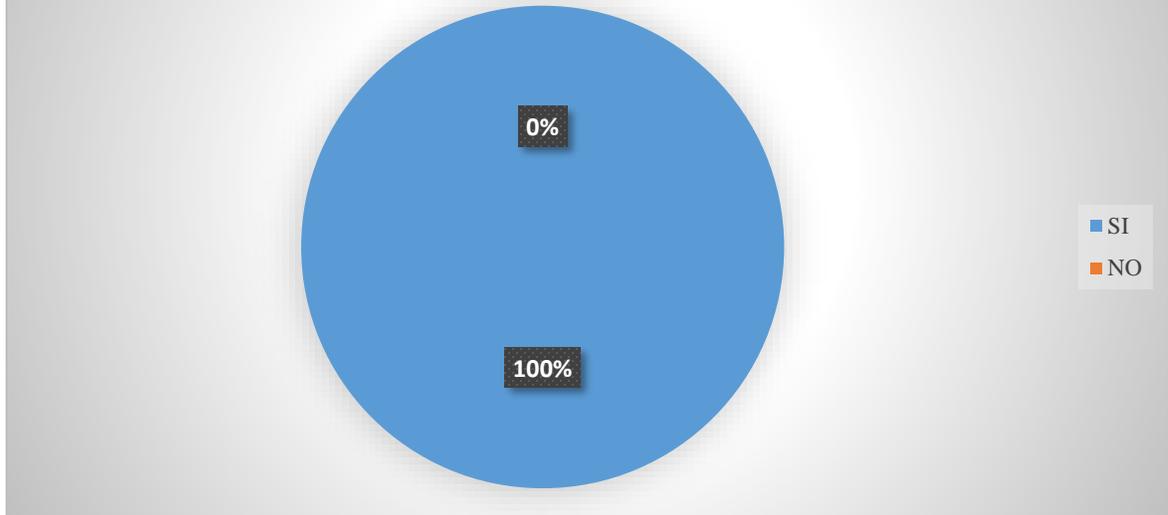
4. Notificación de los cambios de la organización de manera oportuna (General áreas)



Gráfica 4 Pregunta 4 relacionada con el Desarrollo de habilidades y conocimientos en los cargos

En cuanto a la notificación de los cambios de la organización de manera oportuna se evidencia que el 80% de la población si es notificada a tiempo lo cual no afecta el desarrollo de las tareas dentro de la organización, por otro lado, el 20% de la población no es notificada de manera oportuna lo cual en muchas ocasiones interfiere en la ejecución de sus actividades, generando un atraso de las mismas, lo que conlleva a una disminución en la calidad de sus funciones laborales de la empresa.

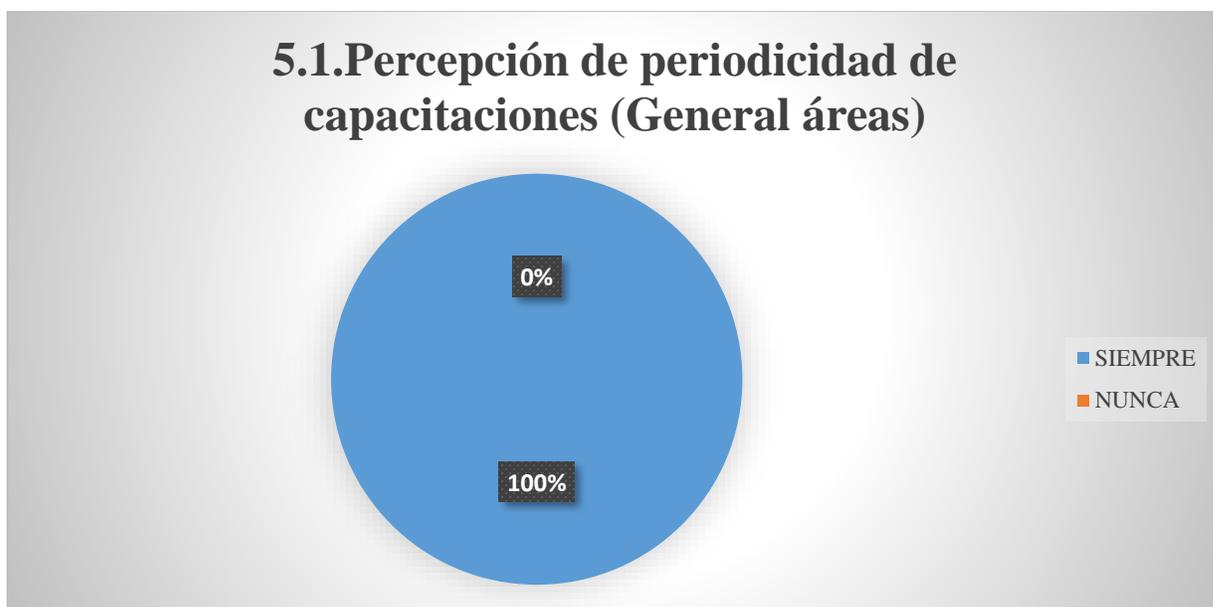
5. Realización de capacitaciones (General áreas)



Gráfica 5 Pregunta 5 relacionada con la realización de capacitaciones

En cuanto a la realización de las capacitaciones, el 100% de la población es capacitada de acuerdo a las funciones que realiza dentro de la empresa, lo cual contribuye al mejoramiento de las capacidades laborales que deben tener los empleados al realizar cada tarea de la organización.

5.1. Percepción de periodicidad de capacitaciones (General áreas)



Gráfica 6 Pregunta 5.1 relacionada con la percepción de la periodicidad de capacitaciones

En cuanto a la percepción de la periodicidad de las capacitaciones se evidenció que constantemente se está capacitando a los empleados lo cual contribuye a que estos obtengan mayores conocimientos de acuerdo a las tareas que realiza en la empresa, volviéndolos más eficientes en sus puestos de trabajo.

6.2. Identificación de peligros y riesgos: Matriz de peligros:

6.2.1. Resultados

En la matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de plátanos del Quindío se evidenciaron los siguientes riesgos psicosociales. (Ver Anexo A)

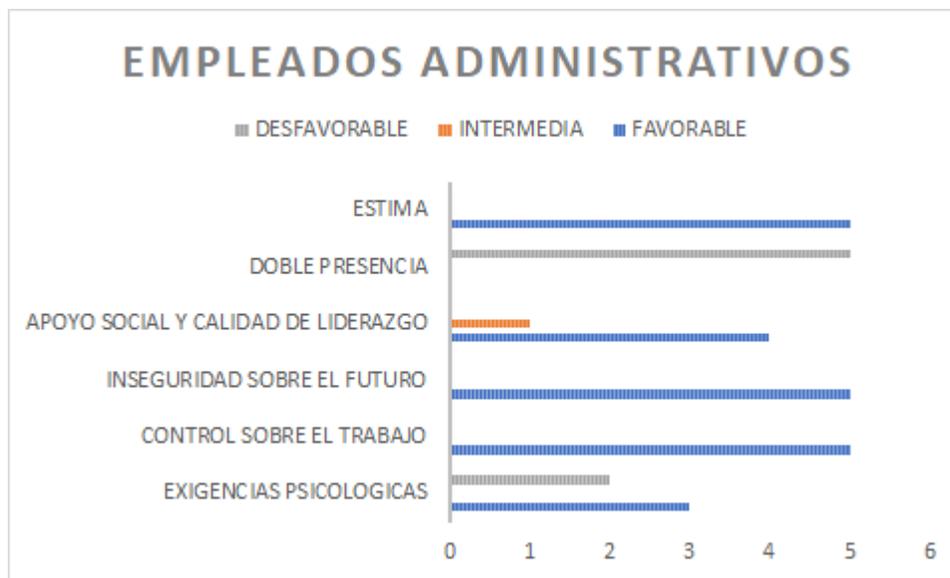
6.3. Cuestionario

6.3.1. Resultados

Cumpliendo con lo establecido en el cronograma del presente proyecto. Se llevó a cabo, la aplicación de cuestionario de riesgo psicosocial a una muestra correspondiente al 50% de la población total de la empresa. Correspondiente a 5 empleados del área administrativa y 5 empleados del área operativa o de producción.

A continuación, se evidencian los resultados de la totalidad de la muestra correspondiente a colaboradores del área administrativa con el fin de determinar los factores que propician el nivel de riesgo psicosocial a través de gráficas que sustentan los hallazgos.

GRÁFICA GENERAL DE ANÁLISIS RIESGO PSICOSOCIAL EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS

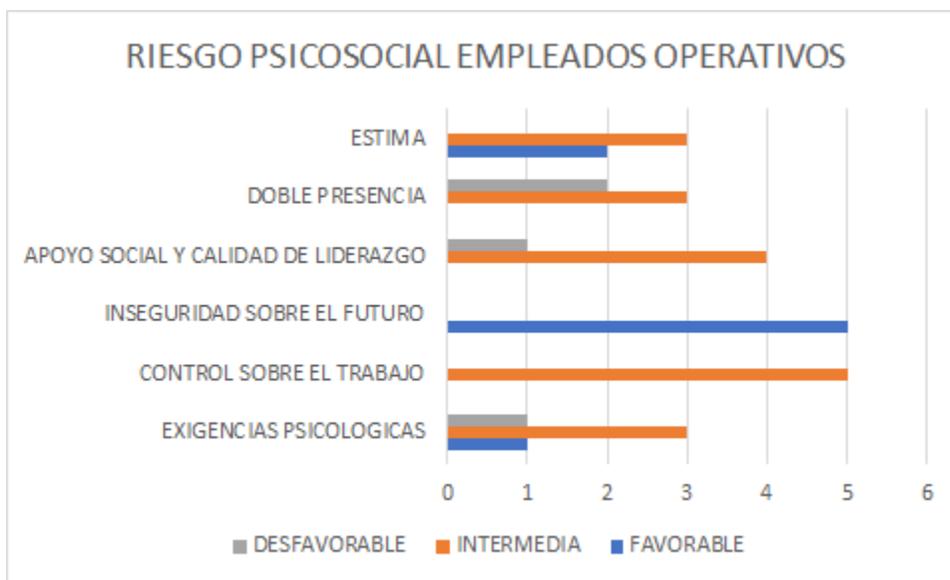


Gráfica 7 Análisis riesgo Psicosocial personal Administrativo general por Dimensiones

Los resultados correspondientes a riesgo psicosocial en el personal administrativo son favorables para estima (100%) refiriéndose estima a reconocimiento de los superiores y reconocimiento de esfuerzo para desempeñar la labor; favorables para inseguridad sobre el futuro (100%) lo que indica que los colaboradores se sienten estables en su trabajo y no perciben inseguridad de perder su trabajo; Favorable para control del trabajo (100%) lo que indica control en la gestión del tiempo y control sobre la planificación. Respecto a apoyo social y calidad de liderazgo fue

favorable en un 80% refiriéndose a aquellas condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas y el entorno de trabajo, el otro 20% precisa esta dimensión como intermedia para apoyo social y calidad de liderazgo. Las exigencias psicológicas se determinan con un 60% como favorable y en un 40% como desfavorables, refiriéndose exigencias psicológicas a las que se debe enfrentar el colaborador tanto de naturaleza cognitiva como emocional. La dimensión doble presencia se presenta como la dimensión cuyo foco de riesgo psicosocial destaca y se evidencia un alto y comprometedor riesgo siendo su resultado un 100% para desfavorable. Hace alusión esta dimensión a la consecuencia de la conciliación entre vida familiar y vida laboral y todo lo que este factor incluye.

GRAFICA GENERAL DE ANALISIS DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EMPLEADOS OPERATIVOS



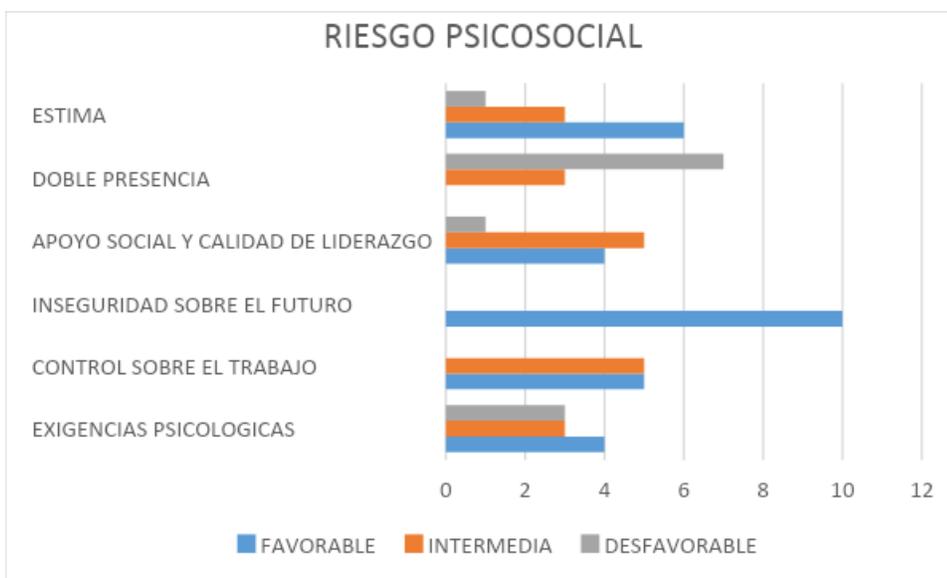
Gráfica 8 Análisis riesgo Psicosocial personal Operativo general por Dimensiones

Los resultados correspondientes a riesgo psicosocial en los colaboradores del área operativa corresponden un 60% intermedio para estima y 40% favorable para el mismo; refiriéndose estima a reconocimiento por parte del superior y reconocimiento del desempeño para la labor. 60% intermedio para doble presencia y 40% desfavorable para el mismo; refiriéndose doble presencia a la relación y equilibrio entre vida laboral y vida familiar. 80% para intermedio en apoyo social y calidad de liderazgo y 20% desfavorable para el mismo; refiriéndose a las relaciones que se derivan entre las personas y el entorno de trabajo. 100% favorable para

inseguridad sobre el futuro lo que destaca el sentimiento de estar seguro y estable en el trabajo sin temor a perderlo. 100% intermedio para control sobre el trabajo, refiriéndose a control en planificación y tiempos de gestión. 20% desfavorable para exigencias psicológicas, 20% favorable y 60% intermedio para el mismo. Exigencias psicológicas se refiere a exigencias de tipo cognitivo y emocional.

Teniendo en cuenta el análisis de las dos áreas evaluadas a continuación se presenta una gráfica general de los resultados generales del resultado del nivel de riesgo psicosocial:

GRÁFICA ANALISIS GENERAL DE RESULTADOS RIESGO PSICOSOCIAL



Gráfica 9 Análisis general resultados riesgo Psicosocial

De forma general y atendiendo a las dos muestras que se tomaron para realizar el cuestionario de riesgo psicosocial se puede concluir a través de esta grafica que el dominio Inseguridad sobre el futuro se muestra con un 100% como el factor más favorable, indicándonos que los empleados se sienten seguros en su trabajo y esto constituye un factor protector en cuanto a que minimiza los niveles de estrés causados por trabajos inestables. El dominio de doble presencia se presenta con un 70% como el factor más desfavorable lo que indica que los empleados no logran tener un equilibrio entre vida familiar y laboral, el otro 30% lo determinan como intermedio, concluyendo que es este el dominio que nos indica un factor de riesgo psicosocial más alto y crítico. Este factor puede asociarse a niveles de ausentismo alto, estrés, baja productividad y rotación de

personal en tanto que, los factores extralaborales son determinantes para el buen desempeño y buen equilibrio del empleado frente a su entorno laboral y su entorno personal.

6.4. Análisis de los resultados de la entrevista

El análisis de resultados de las entrevistas aplicadas a colaboradores del área administrativa y operativa nos permite evidenciar equilibrio entre las áreas en la categoría de oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades, reportándose un 100% positivo para desarrollo de habilidades en los cargos, realización de capacitaciones y percepción de periodicidad de esas capacitaciones. Los empleados, argumentan que la empresa les brinda espacios de capacitación que mejoren su desempeño, pero lo que más se resalta son los espacios para capacitación de habilidades y competencias que les permiten crecer en áreas diferentes a las propias de la empresa. Los colaboradores operativos determinan que sentir que como operativos tienen las mismas oportunidades que los administrativos en cuestión de capacitación les da una sensación de estima e importancia para sus superiores y reconocimiento a su trabajo.

Continuando con la categoría de control y autonomía sobre el trabajo se evidencia una diferencia significativa entre áreas, pero justificada en tanto que el área administrativa expresa tener niveles de autonomía en sus decisiones o en su forma de trabajar representando un 30% alto para control y un 20% medio para esta categoría. Los empleados operativos muestran un resultado de 50% bajo para la categoría control y autonomía en tanto que, expresan que sus tareas de producción los hacen tener un trabajo mecánico y que debe responder al buen desarrollo de una línea de trabajo. Es decir que reciben su tarea a desempeñar y deben ejecutarla teniendo en cuenta las metas de producción diaria y el elemento significativo de que sus tareas no deben pararse en tanto que se obstaculizara la producción, la cual, funciona como un proceso consecutivo en el que una tarea es responsable de otra.

Concluyendo con la categoría participación y manejo del cambio se evidencia que los operativos no participan activamente de los cambios que la organización determina; sin embargo, sus resultados con un 80% evidencian que se sienten cómodos con no participar, en tanto que sienten que no les corresponde y que lo importante es que la organización notifique estos cambios. Algunos empleados expresaron con un 20% que no están conformes con la forma de manejar los cambios porque en ocasiones no se tiene en cuenta si este cambio será positivo y consideran que son ellos quienes saben mejor lo que conviene para los procesos.

Teniendo en cuenta lo anterior y el análisis de la entrevista se consideran como focos críticos para riesgo psicosocial el manejo y notificación de los cambios y la percepción de autonomía en su trabajo. El factor de desarrollo de habilidades se considera como un factor protector en tanto que los empleados lo evidencian como un aspecto que destaca en la organización y les permite crecer dentro y fuera de ella.

6.5. Análisis de los resultados de la matriz de peligros

Factores como características de la organización, contemplados dentro de la matriz de riesgos, presentados en el siguiente cuadro resumen:

CLASIFICACIÓN	INTERPRETACIÓN DE NIVEL DE PROBABILIDAD	MEDIDAS DE INTERVENCIÓN
PSICOSOCIAL	Medio (M)	Realizar pausas activas - llevar registros - Rotación de personal - programas de bienestar laboral
PSICOSOCIAL	Medio (M)	Sistema de iluminación y señalización - capacitación - rotar personal nocturno y de monitoreo - instaurar protocolos de seguridad - inspección preoperacional de zona por cámara
PSICOSOCIAL	Medio (M)	Realización de control por psicología - pausas activas
PSICOSOCIAL	Medio (M)	Capacitación en programas de autocuidado, Uso de elementos de protección personal, monitoreo por radio

Tabla 2 Resumen de la matriz de peligros Riesgo psicosocial

Donde se ven retroalimentados a través del trabajo de levantamiento de información que se desarrolló durante la presente investigación. En tanto que, no se trata solamente de las tareas en específico y su demanda a nivel psicosocial, sino de variables tan relevantes como la comunicación y la forma en la que es manejada actualmente. Incluyendo así en características de la organización, características del grupo social de trabajo, interfase persona – tarea y jornada de trabajo.

La variable condiciones de la tarea se presentan en su gran mayoría rutinaria, sin embargo a través de las entrevistas, se detecto que aquellas labores de formación que la empresa otorga son recibidas por el colaborador como estrategias para salir de la rutina y poder marcar la diferencia, esto lleva a concluir que el plan de trabajo tiene que incluir potencializar este plan de capacitaciones y sensibilizar frente a la necesidad que los colaboradores se den estos espacios de retroalimentación.

Tareas como observar de manera detallista y sin ningún tipo de distracción procesos productivos puede llevar un alto nivel de estrés laboral, tensión y trabajo bajo presión. Es importante, desarrollar tareas de rotación que permitan el cambio en estas variables y que permitan oxigenar a los empleados.

Aspectos dentro de la características de la organización, como no darse cuenta del modo en que se realizan las tareas, nos impide realizar pequeños cambios, que se evidencien en una disminución en este factor.

Las tareas de servir a otros pueden representar un riesgo psicosocial alto, en empresas de productos como la manejada actualmente el “servir” a otros se presenta de forma constante tanto a el cliente externo como al interno.

Para concluir, la matriz de riesgos, nos permite dos tareas fundamentales, una de ellas es la de retroalimentar los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos a la luz de la realidad actual de la empresa. A su vez, nos sirve de insumo para analizar esa realidad y ampliar el abanico de riesgos psicosociales que actualmente existen y deben ser mitigados dentro de la empresa, como se encuentra expuesto en la tabla anterior.

6.6. Análisis de resultados del cuestionario por áreas

6.6.1. Análisis muestra empleados administrativos

Los resultados de la aplicación de cuestionario de riesgo psicosocial concluyen que a nivel administrativo los empleados se sienten estimados dentro del entorno laboral y tienen el control sobre sus propias actividades. Lo que concluye como factores protectores los dominios de estima y control del trabajo, refiriéndose a reconocimiento de superiores, reconocimiento de esfuerzo para el desempeño y control sobre el tiempo y la planificación de tareas. El dominio de exigencias psicológicas del cargo representa un riesgo alto de convertirse en un foco problemático de riesgo psicosocial, teniendo en cuenta que las mismas se refieren a exigencias de tipo cognitivo y emocional. El dominio doble presencia, es actualmente un riesgo psicosocial que se evidencia como crítico, pues la totalidad de empleados encuestados, consideran que al salir de casa no tienen un apoyo dentro de sus hogares, que constituya un factor de tranquilidad, durante el tiempo que están laborando. Este factor puede relacionarse a altos niveles de estrés, pues los aspectos extralaborales afectan directamente el desempeño y emocionalidad de los empleados. Concluyendo que, en los empleados administrativos el foco de riesgo psicosocial alto se halla relacionado al dominio doble presencia, factor que tiene que ver con la conciliación entre la vida familiar y laboral logrando un buen equilibrio de ella. Los factores protectores para administrativos y operativos coinciden en sentirse seguros en los trabajos y no sentir miedo a perder el trabajo.

6.6.2. Análisis muestra empleados Operativos

Los resultados de la aplicación y cuestionario de riesgos psicosociales a empleados operativos, reporta focos críticos en los dominios de control sobre el trabajo, exigencias psicológicas, apoyo social y estima. Los empleados coinciden en su totalidad en no sentir inseguridad sobre el futuro, lo cual nos habla de estabilidad laboral; pero, 4 de ellos evidencian un nivel intermedio en apoyo social calidad de liderazgo y el uno restante evidencia un nivel desfavorable en la misma variable; lo cual, indica un 0% para el nivel de favorable en este factor, por lo tanto, esto

concluye que los empleados no sienten que sean apoyados por sus líderes o no consideran que el liderazgo que poseen sea el apropiado para el grupo. En el dominio control sobre el trabajo, los 5 encuestados coinciden en tener un nivel intermedio de control, lo cual teniendo en cuenta que se evalúa una muestra operativa, cuyas funciones están direccionadas a la producción y el seguimiento de instrucciones, nos determina que a los operarios se les da una percepción de manejo de actividades. Ahora bien, este tipo de resultados también puede relacionarse a la ausencia de apoyo de liderazgo que se evidencia en los otros resultados, y que por lo tanto nos puede indicar que, al tener ausencia de líderes, los empleados se auto gestionan o buscan sensación de independencia y desarrollar sus actividades de manera autónoma.

En los empleados operativos todos los dominios a excepción de inseguridad para el futuro se hallan en niveles intermedios con resultados superiores a 60% en todas las dimensiones lo que indica que el riesgo a cambiar de estado intermedio a desfavorable se presenta como un indicador inminente.

6.7. Conclusión

El análisis de las entrevistas, matriz de peligros y cuestionarios realizados a personal administrativo y operativo de la empresa concluye datos de importancia como, por ejemplo:

A mayor sensación de autonomía y toma de decisiones en un cargo determinado, mayor sensación de estrés y presión. Generalmente las personas que cuentan con estos factores a su favor son del área de administración con perfil de líder, quienes expresan sentirse satisfechos por poder tener autonomía en su quehacer, que se refleja en poder ejecutar fácilmente un permiso o estrategia de trabajo; sin tener que dar mayor explicación a otros. Sin embargo, expresan que es fuente de tensión tener a su cargo personal operativo, opinan que en procesos productivos el cuidado y atención al detalle, debe ser minucioso y por tanto si se comete algún error la productividad disminuye y la empresa se ve afectada.

Por otra parte, en personal operativo la mayor fuente de estrés y condiciones de desconexión frente a la identidad empresarial es precisamente la falta de comunicación y el sentirse rechazados. Este sentirse rechazados se refiere a que perciben que no se les cuentan las cosas, que son los últimos en saberlas y por tanto los últimos en disfrutarlas. Les gusta sentirse parte de la empresa, y participar en actividades de identificación de riesgos. Ya que, con ello sienten un reconocimiento.

Finalmente, se percibe como un foco fuerte, el cual puede utilizarse para atemperar los factores de riesgo psicosocial críticos, el hecho de que los empleados en su totalidad destacan sus oportunidades de estudiar dentro de la empresa, su formación la cual pueden llevar a otros. De esta manera, puede crearse una cultura de cambio a través de la formación de líderes.

Con el desarrollo del presente trabajo se destaca la importancia de indagar acerca de las condiciones de trabajo, entorno laboral, relaciones interpersonales con las que cuenta los empleados de PLATANOTAS S.A.S., y de cómo estas condiciones pueden afectar el bienestar de cada individuo ya sea en el desarrollo de sus actividades dentro de la empresa o en su vida personal, dado que el conjunto de estas situaciones de forma negativa puede presentar un alto riesgo psicosocial, de esta forma es importante crear estrategias para disminuir dicho riesgo y de esta forma velar por la salud y bienestar de los empleados.

6.8. Recomendaciones

Se recomienda desarrollar programas de vigilancia epidemiológica enmarcados en riesgo psicosocial. en aras, del control y seguimiento a posibles focos críticos y casos sospechosos.

Se recomienda diseñar estrategias de comunicación asertiva. en tanto, que la investigación arroja que los colaboradores del área operativa no sienten que sean tenidos en cuenta, cuando se direccionan cambios. adicional a ello, relacionan su nivel como operativos como un nivel en el que solo les corresponde acatar ordenes, no intervenir. Es necesario, involucrar el área operativa en oportunidades de mejora o estrategias que les permitan sentirse parte importante dentro de la empresa.

Durante la investigación y en la revisión de condiciones de salud, se detecta desconocimiento de las rutas de atención en salud mental, se recomienda organizar jornada de salud junto a los proveedores de servicios de salud, que le permitan a la empresa y a los colaboradores conocer dichas rutas de atención, para poder brindar un mejor apoyo de ser necesario

Se recomienda involucrar a todas las áreas en el desarrollo de las actividades, tanto de sg-sst como del programa de entornos saludables, para realizar un programa interdisciplinar que se alimente de todos los aportes que puedan brindar los colaboradores y además esto mejora las expectativas de continuidad en el tiempo.

Se recomienda revisar de qué forma se puede atender el factor doble presencia en los colaboradores del área administrativa, el cual se reporta como un foco crítico y está relacionado con no sentir apoyo para equilibrar las tareas del hogar con las tareas del entorno laboral. si bien, este factor es tenido en cuenta en el desarrollo del programa a través del fortalecimiento de lazos y redes de apoyo en el ambiente laboral. Se recomienda que la empresa revise la posibilidad a través de gestión humana de brindar un apoyo directo en esta área.

Se recomienda aplicar las baterías de riesgo psicosocial conforme estipula la resolución 2646 de 2008 y 2404 de 2019 como herramienta de seguimiento y control.

7. PROPUESTA PROGRAMA DE ENTORNOS LABORALES SALUDABLES

A continuación, se presenta la propuesta de un programa de entornos laborales saludables para la empresa Platanotas del Quindío S.A.S, en el cual se proponen unos momentos que se desarrollan a través de actividades puntuales y así mismo se presenta de manera consolidada las actividades que se van a desarrollar de manera cronológica, así como la designación de recursos, el responsable y el estado de cada una, tanto para su programación como para su ejecución. (Ver Anexo B) y Registro de asistencia (Ver Anexo C) que quedara como evidencia de la ejecución del programa dentro de Platanotas S.A.S.

	PROGRAMA ENTORNOS SALUDABLES	Código: PR-SST-01
		Fecha: julio 2019
		Versión 1
NOMBRE: EN PLATANOTAS S.A.S: Entornos de trabajo + saludables + felices		
INTRODUCCIÓN: Para el buen desarrollo de los colaboradores en sus puestos de trabajo, es importante fomentar un ambiente adecuado donde se puedan maximizar y potencializar las habilidades, conocimientos y destrezas; esto se puede lograr mediante la planeación y ejecución de programas de entornos laborales saludables que apunten en un primer aspecto satisfacer las necesidades del colaborador y en un segundo aspecto incrementar tanto la competitividad como la productividad de la organización, haciendo de este una herramienta útil que propicie un entorno agradable para cada uno de sus colaboradores.		

OBJETIVO

Objetivo principal:

Implementar un programa para fortalecer y mejorar los entornos laborales de los empleados del área de producción y administración de la empresa PLATANOTAS S.A.S., en la sede de Armenia Quindío.

Objetivos específicos:

- Generar acciones integrales para la promoción de estilos de vida saludable en los colaboradores de PLATANOTAS S.A.S
- Desarrollar actividades que aporten a la reducción de factores de riesgo derivados del desarrollo de las actividades de trabajo
- Implementar mecanismos de educación e información que fortalezcan el conocimiento sobre seguridad y salud en el trabajo de los colaboradores de PLATANOTAS S.A.S

ALCANCE:

El programa de entornos laborales está dirigido a los 20 empleados de las áreas de producción y administración de la empresa PLATANOTAS S.A.S., en la sede de Armenia Quindío, con el fin de brindar entornos laborales saludables que fortalezcan la salud y el bienestar de los empleados.

RESPONSABLE:

Para el desarrollo eficiente del programa se deberá tener responsabilidad y compromiso en las acciones propuestas para llevar a cabo dicho programa, por tal motivo el área de seguridad y salud en el trabajo en compañía del área de gestión humana serán los encargados del desarrollo del programa.

Área de seguridad y salud en el trabajo:

- Creación de las medidas o acciones para desarrollar con los empleados.
- Medición de las actividades implementadas en las áreas de producción y administrativas de la empresa PLATANOTAS S.A.S., en la sede de Armenia. (Indicadores)
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas, con el fin de establecer cambios positivos o negativos en los entornos laborales evaluados.

Área de gestión humana:

- Acompañamiento en la elaboración y creación de las acciones a desarrollar con los empleados.
- Evaluación de los indicadores de gestión, para establecer planes de acción si es necesario.
- Seguimientos en la ejecución de las actividades a realizar en el cronograma del programa.

DEFINICIONES:

CLIMA LABORAL: Conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados.

PROCESO: Conjunto de fases sucesivas que componen un fenómeno.

RIESGO PSICOSOCIAL: Aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores

SALUD: La salud es un estado de bienestar físico, mental y social completo, y no meramente la ausencia del mal o la enfermedad (OMS 1948)

SG-SST: Proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar, y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo, establecido en Colombia por el ministerio de trabajo en su Decreto 1072 de 2015 (Decreto 1072 de 2015)

CALIDAD DE VIDA: Conjunto de condiciones que contribuyen al bienestar de los individuos y a la realización de sus potencialidades

DOCUMENTOS APLICABLES

- HSEQ - F - 056 Programa de entornos saludables
- HSEQ – F – 027 Registro de Asistencia

ANÁLISIS DE NECESIDADES

Dentro del análisis de las necesidades en la creación del programa de entornos laborales saludables se encuentran las siguientes:

- Ausentismo en el trabajo
- Disminución en la eficacia y eficiencia en el desarrollo de las actividades asignadas
- Bajo autoestima
- Cambios de ánimos, los cuales generan enfrentamiento entre compañeros
- Presencia de incidentes y accidentes de trabajo, afectando el bienestar de los empleados.

BENEFICIO PARA LA COMPAÑÍA

Los beneficios para la empresa en la implementación del programa de entornos laborales saludables son:

- Apoya el mejoramiento de las condiciones de salud de los colaboradores
- Mejora la productividad de los colaboradores
- Reduce los niveles de ausentismo laboral
- Mejora el clima laboral
- Promueve una cultura del autocuidado

PROCEDIMIENTO

El programa *ENTORNOS DE TRABAJO + SALUDABLES + FELICES* Está enmarcado en cuatro momentos importantes, que buscan abarcar la realidad del colaborador de una forma integral, teniendo en cuenta que el riesgo psicosocial tiene la característica de ser susceptible, no solo del interior del trabajo sino de lo que rodea al colaborador en la parte exterior.



Ilustración 4 Cuatro momentos entornos de trabajo + saludables + felices- Fuente propia

Momento 1

TRABAJA BIEN Y FELIZ

Dentro de este momento se busca que trabajen en equipo *LA EMPRESA Y EL COLABORADOR* partiendo por la revisión de las políticas y normatividad de la empresa, buscando que favorezcan e incluyan el cuidado de la salud de los colaboradores como un método para ser gestores de cambio. Para este momento es necesario que se definan espacios de cuidado de la salud dentro del proceso de trabajo.

- Masajes sin previo aviso, dentro del proceso de trabajo
- Sorprender a las colaboradoras lactantes con una hora menos de turno de trabajo (este beneficio es aparte de la hora de lactancia indicada por la ley), para que puedan irse a sus casas antes y disfrutar de su bebé.
- Jornadas de salud física y oral
- Espacios para aprender a comer bien, donde algunos colaboradores en unión a asesores externos aprenderán recetas experss y pueden consumirlas en el momento. esta actividad deben realizarla todos los colaboradores por turnos.

Momento 2

PAUSAS MENTALES

Diseño de plegable con información sobre qué son las pausas mentales y cómo se hacen. Los plegables serán entregados a las diferentes áreas de la empresa, quienes definirán qué colaborador se encargará un día de la semana de hacer las pausas mentales para su equipo de trabajo, debe revisar y de forma creativa realizar la actividad. Al finalizar la semana todos los colaboradores califican las mejores pausas mentales trabajadas y la persona ganadora tendrá derecho a acumular tiempo; esto quiere decir, que cada ganador acumulara un total de 30 minutos, los cuales pueden acumularse con los minutos recogidos con otras actividades a lo largo del programa. Cuando el colaborador complete 8 horas podrá pedir un día libre el cual será sujeto a disponibilidad y organización del supervisor de producción o podrá intercambiar por una serie de incentivos con los que cuenta el área de talento humano como es boletas de cine; bonos de helado etc.

Momento 3

INTERVENCIÓN INDIVIDUAL Y GRUPAL

En esta fase la profesional en psicología con especialización en salud mental diseñará un programa de intervención individual y grupal iniciando con la aplicación de pruebas que ayuden con diagnóstico específico de altos niveles de estrés o condiciones que favorezcan el desarrollo de patologías mentales.

Momento 4

LLEVATELO PARA TU CASA

En este momento lo que se busca es que el trabajador se conecte con su exterior y sienta el trabajo como ese elemento de crecimiento que le permite ser feliz. Todo lo que aprenderá deberá llevarlo, para su casa y poder compartirlo con sus seres queridos. Llévatelo para tu casa es un compromiso de vida a seguir que incluye llevar la cultura del autocuidado

CICLO DE ACTIVIDADES

En el documento HSEQ - F - 056 Programa de entornos saludables se encuentra las actividades detalladas las cuales se llevarán a cabo a partir del mes de agosto, de igual forma se establece

los recursos a utilizar sean (humanos, tecnológicos o financieros), el responsable de la actividad y la fecha de ejecución, de tal modo que se lleve un control de lo planteado en el programa.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

Para el seguimiento y la evaluación del programa este se efectuará mediante una revisión trimestral desde la gerencia de la organización, asegurando así el cumplimiento de este y el establecimiento de oportunidades de mejora que den lugar, procurando así el mejoramiento continuo del programa.

La evaluación del programa se desarrollará mediante el cumplimiento de los siguientes indicadores de resultados que impactan directamente a la ejecución del programa:

OBJETIVOS	INDICADOR	FORMULA	SENTIDO DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Conocer el cumplimiento de actividades del programa de entornos laborales saludables	Cumplimiento de actividades	N° de actividades realizadas/ N° de actividades programadas	Creciente	Porcentaje %	Mensual	SST y Gestión Humana
Determinar el número de los colaboradores sensibilizados en el programa de entornos laborales saludables	Número de colaboradores sensibilizados	$(N^{\circ}$ Colaboradores que participaron (Sensibilizados)/ N° Total de trabajadores) X 100	Creciente	Porcentaje %	Mensual	SST y Gestión Humana
Determinar el nivel de ausentismo laboral asociado a factores de riesgo (psicosocial)	Indice de frecuencia de ausentismo	$(N^{\circ}$ de horas perdidas asociadas a eventos de salud -Riesgo psicosocial/ jornada laboral X Total de trabajadores) X 100	Decreciente	Porcentaje %	Trimestral	SST y Gestión Humana
Conocer el tasa de accidentalidad asociada al riesgo psicosocial	Tasa de accidentalidad	$(N^{\circ}$ de accidentes de trabajo en el periodo/ N° Promedio Trabajadores) X 100	Decreciente	Porcentaje %	Trimestral	SST y Gestión Humana

Tabla 3 Indicadores de resultados del programa

8. BIBLIOGRAFIA

- Cáceres, O. (11 de Agosto de 2014). *Slideshare*. Recuperado el 26 de mayo de 2019, de <https://es.slideshare.net/oscarcaceres9862/tecnicas-de-investigacion-entrevista-encuesta-y-observacin>
- Carvajal, R. S. (26 de mayo de 2019). *Grupos Unican*. Obtenido de <https://grupos.unican.es/.../TECNICAS%20DE%20ANÁLISIS%20DE%20INFOR>
- Camacho, A., & Mayorga, D. (27 de Junio de 2017). *Revista Prolegómenos*. Recuperado el 26 de Mayo de 2019, de <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
- Casas, S. B. (14 de Febrero de 2006). *SciELO*. Recuperado el 21 de Febrero de 2019, de <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n1/v14n1a19.pdf>
- Charria, V., Sarsosa, k., & Arenas, F. (13 de Octubre de 2011). *Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación*. Recuperado el 24 de febrero de 2019, de <https://www.redalyc.org/html/120/12021522004/>
- Chaves, R. L., Quintana, M., Casimiro, C., & Marquez. (01 de Diciembre de 2009). *Redalyc.org*. Recuperado el 24 de febrero de 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/1798/179814021003.pdf>
- Elias, Cerrato, Apellániz, Ugartebeuro, Larrazabal, Borja, Iradi, Garcia. (2009). *Análisis de riesgos psicosociales en el trabajo entre las/os trabajadoras de limpieza, hostelería y seguridad del país vasco*. País Vasco: Argitalpen Zerbitzua.
- Budez & Bula. (2017). *factores de riesgo psicosociales intralaborales y su relación con el estrés en docentes de secundaria de la institución educativa escuela normal superior la hacienda del distrito de barranquilla*. barranquilla, barranquilla, Colombia: universidad libre. Recuperado el 26 de MAYO de 2019, de <https://repository.unilivre.edu.co/bitstream/handle/10901/10670/22668449.pdf?sequence=1>
- Espinosa. (2015). *Prevalencia de riesgo psicosocial en un grupo de docentes y directivos del distrito capital*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario. Obtenido de <https://docplayer.es/24146684-Prevalencia-de-riesgo-psicosocial-en-un-grupo-de-docentes-y-directivos-del-distrito-capital.html>
- Fernández, R. (2017). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Alicante: Editorial Club Universitario. Recuperado el 26 de mayo de 2019
- García. (2015). *estudio del estrés laboral en el personal en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca 2015*. cuenca, cuenca, España: universidad de

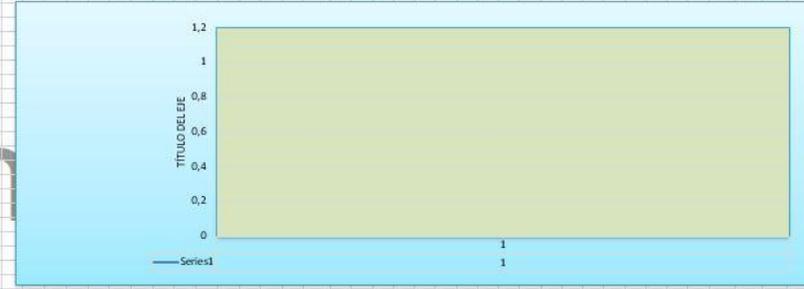
- cuencia. Recuperado el 25 de MAYO de 2019, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- Herrera, P. (18 de Enero de 1999). *Scielo.sld.cu*. Recuperado el 24 de febrero de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75311999000100006
- Icontec internacional. (20 de Julio de 2012). *Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional*. Obtenido de <https://idrd.gov.co/sitio/idrd/sites/default/files/imagenes/gtc450.pdf>
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF. (16 de Julio de 1979). *Ley 9 de 1979*. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_0009_1979.htm
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF. (16 de Julio de 1979). *Ley 9 de 1979, articulo 125*. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_0009_1979.htm
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF. (14 de Marzo de 1984). *Decreto 614 de 1984*. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_0614_1984.htm
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF. (31 de Marzo de 1989). *Resolución 1016 de 1989*. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mintrabajo_rt101689.htm
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF. (23 de Enero de 2006). *Ley 1010 de 2006*. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1010_2006.htm
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF. (06 de Mayo de 2008). *Resolución 1457 de 2008*. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_1457_2008.htm
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF. (23 de Julio de 2008). *Resolución 2646 de 2008*. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF. (24 de Julio de 2012). *Resolución 1356 de 2012*. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mtra_1356_2012.htm
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF. (21 de Enero de 2013). *Ley 1616 de 2013*. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1616_2013.htm
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF. (05 de Agosto de 2014). *Decreto 1477 de 2014*. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_1477_2014.htm
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. (Diciembre de 2015). *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/PSICOSOCIOLOGIA/Maqueta%2018%204%20Angel%20lara.pdf>

- Londoño, N. (21 de Junio de 2010). *Konrad Lorenz*. Recuperado el 24 de Febrero de 2019, de <http://publicaciones.konradlorenz.edu.co/index.php/sumapsi/article/view/458>
- Ministerio de salud. (15 de diciembre de 2016). *Ministerio de salud*. Recuperado el 24 de febrero de 2019, de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/entorno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>
- Monte, P. (30 de Mayo de 2012). *Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSI)*, Universitat de València. Valencia, España. Recuperado el 24 de febrero de 2019, de https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S1726-46342012000200012&script=sci_arttext&tln
- Organización Internacional del trabajo. (21 de Octubre de 2013). *Organización Internacional del trabajo*. Recuperado el 24 de Febrero de 2019, de https://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS_227402/lang--es/index.htm
- Organización Mundial de la Salud. (13 de Abril de 2016). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 04 de Febrero de 2019, de <https://www.who.int/es/news-room/detail/13-04-2016-investing-in-treatment-for-depression-and-anxiety-leads-to-fourfold-return>
- Organización mundial de la salud. (2010). *Entornos laborales saludables, fundamentos y modelo de la OMS*. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- PSQCAT21. (Octubre de 2010). *CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO*. Obtenido de http://treball.gencat.cat/web/.content/09_-_seguretat_i_salut_laboral/publicacions/psq_cat_21/imatges/questionari_de_la_versio_mitjana.pdf
- Salud capital. (17 de julio de 2008). *Salud capital*. Recuperado el 24 de febrero de 2019, de <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>
- Seguros de vida suramericana S.A. (2019). *Sura*. Obtenido de <https://www.arlsura.com/index.php/decretos-leyes-resoluciones-circulares-y-jurisprudencia/206-resoluciones/3713-resolucio-n-0312-de-2019>
- Slideshare.net. (25 de Mayo de 2010). *Slideshare*. Recuperado el 16 de Julio de 2019, de <https://es.slideshare.net/HOTELES2/tecnicas-de-muestreo>
- Universia. (04 de 09 de 2017). *Tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Obtenido de <https://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>

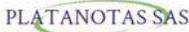
9. ANEXOS

Anexo A Matriz de identificación de riesgos, evaluación y valoración de Platanotas.

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE PLATANOTAS DEL QUINDIO																					
DÍA/MES/AÑO:																					
RUTINARIA, SI O NO	PELIGRO		EFECTOS POSIBLES EN LA SALUD	CONTROLES EXISTENTES			EVALUACIÓN DEL RIESGO						PREVENCION DEL RIESGO	N° DE EXPOSTOS	PEOR CONSECUENCIA	EXISTENTE REQUISITO LEGAL - ESPECIFICA	MEDIDAS DE INTERVENCIÓN				
	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN		FUENTE	MEDIO	INDIVIDUO	NIVEL DE DEFICIENCIA	NIVEL DE EXPOSICIÓN	NIVEL DE IMPACTO (INDIVIDUAL Y/O COMUNITARIO)	INTERPRETACIÓN DEL NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO (NR) e INTERVENCIÓN					INTERPRETACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO (NR)	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO	ELIMINACIÓN	SUSTITUCIÓN	CONTROLES DE INGENIERIA
	Características de la organización del trabajo (comunicación, tecnología, organización del trabajo, demandas cualitativas y cuantitativas de la labor) se debe pensar cada racimo y sumar la cantidad de racimos	PSICOSOCIAL	Carga mental - estrés - dolor de cabeza - ansiedad	Ninguno	Ninguno	Ninguno	2	2	4	Bajo (B)	10	40	II Mejor si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad.	Mejorable	Cuadros de malestar psicológico como estrés o ansiedad				Rotación de personal - programas de asesoramiento salud mental	Pausas Activas	
SI	Condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea, demandas emocionales, sistemas de control, definición de roles, monotonía, etc.) pesar la pulpa de plátano y estar pendiente de llegar a 25Kg	PSICOSOCIAL	Carga mental - estrés - dolor de cabeza - ansiedad	Ninguno	Ninguno	Ninguno	2	2	4	Bajo (B)	10	40	II Mejor si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad.	Mejorable	Cuadros de malestar psicológico como estrés o ansiedad				Rotación de personal	Pausas Activas	
	Condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea, demandas emocionales, sistemas de control, definición de roles, monotonía, etc.) Colocar la pulpa de plátano en canecas y estar pendiente de llegar a 76Kg	PSICOSOCIAL	Carga mental - estrés - dolor de cabeza - ansiedad	Ninguno	Ninguno	Ninguno	2	2	4	Bajo (B)	10	40	II Mejor si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad.	Mejorable	Cuadros de malestar psicológico como estrés o ansiedad				Rotación de personal	Pausas Activas	
SI	Condiciones de la tarea (Monotonía) Amar cajas	PSICOSOCIAL	Cuadros de estrés y/o ansiedad	Ninguno	Rotación de personal	Pausas activas	2	2	4	Bajo (B)	10	40	II Mejor si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad.	Mejorable	Cuadros de malestar psicológico como estrés o ansiedad	no			Realizar pausas activas - llevar registros - Rotación de personal - Actividades de bienestar laboral		



Anexo C Registro de asistencia

	REGISTRO DE ASISTENCIA				HSEQ - F - 027	
					Versión: 2	1/1
	25/02/2019					
FECHA (Día/Mes/Año)		HORA:		DURACION:		
LUGAR						
AREA/PROCESO	Gerencia <input type="checkbox"/>	Operaciones <input type="checkbox"/>	HSEQ <input type="checkbox"/>	Administración <input type="checkbox"/>	Financiera <input type="checkbox"/>	Cliente <input type="checkbox"/>
NOMBRE DEL EXPOSITOR				CARGO EMPRESA:	FIRMA:	
TIPO DE REGISTRO	Charla preoperacional/Seguridad <input type="checkbox"/>	Capacitación <input type="checkbox"/>	Inducción/Reinducción <input type="checkbox"/>	Entrenamiento <input type="checkbox"/>		
	Divulgación/Socialización: <input type="checkbox"/>	Reunión <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>	Cual: _____		
TEMA EXPUESTO O TRATADO						
No.	NOMBRE	No. IDENTIFICACION	CARGO	EMPRESA	FIRMA	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS						
MARCAR CON X LA METODOLOGÍA UTILIZADA						
EXPOSICIÓN MAGISTRAL <input type="checkbox"/>			MUESTRAS DE ELEMENTOS <input type="checkbox"/>			
PRACTICA <input type="checkbox"/>			AYUDAS DE TABLERO <input type="checkbox"/>			

Página 1