

**ZONA DE ORIENTACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA POFRESCOL PARA LA
INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRA-LABORAL**

**NIVER GALEANO MELO ALVAREZ
DIANA SOFIA MENA MARCILLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
UNIVERSIDAD DE NARIÑO
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
SAN JUAN DE PASTO
2016**

**ZONA DE ORIENTACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA POFRESCOL PARA LA
INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRA-LABORAL**

**NIVER GALEANO MELO ALVAREZ
DIANA SOFIA MENA MARCILLO**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de Psicólogo

Asesores:

**Ps. Mg. SONIA MARITZA MATABANCHOY TULCÁN
Ps. Mg. CHRISTIAN ALEXANDER ZAMBRANO GUERRERO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
UNIVERSIDAD DE NARIÑO
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
SAN JUAN DE PASTO**

2016

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1° del acuerdo N°. 324 de octubre 11 de 1966 emanado por el Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de Aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Noviembre de 2016

Agradecimientos

El presente trabajo de grado surge de un proceso investigativo que permitió poner a prueba los conocimientos adquiridos dentro del contexto universitario y las capacidades personales, para asumir retos que involucran acercarse a una realidad particular y promover acciones que conlleven a la transformación del sujeto de investigación y los investigadores. Proceso que además involucra a otras personas que han sido partícipes de nuestra formación y a quienes hoy agradecemos:

A Dios, la fuerza y la guía.

A nuestros padres y hermanos por el apoyo y comprensión en cada objetivo propuesto.

A nuestra hija por ser el impulso para continuar.

A nuestros amigos de la Udenar porque con ellos recorrimos un gran camino lleno de aprendizajes.

A los docentes del Departamento de Psicología, especialmente a aquellos que trascendieron su rol de educadores para promover nuestra búsqueda como mejores seres humanos.

A la Universidad de Nariño, nuestra querida alma mater que nos recibe para formarnos profesional y personalmente.

A los colaboradores de Pofrescol por permitirnos entrar a sus vidas.

Y a todos aquellos que de una u otra manera estuvieron presentes en este largo camino de formación que apenas inicia.

Diana y Alejandro

Dedicatoria

Y es que llegaste a mi vida inesperadamente, moviendo todo y mostrándome que cada cosa tiene su tiempo... por eso este trabajo que fue un verdadero reto está especialmente dedicado a tí... mi hija, a tu sonrisa y tu mirada.

También a mi madre porque siempre se ha esforzado para darnos lo mejor, para mostrarnos su amor y hacer que seamos mejores personas.

A mi papí porque he creído firmemente que fue él quien me enseñó el amor a la lectura y con ello querer estudiar y prepararme para enfrentar y disfrutar la vida.

A mis hermanos pues siempre han buscado apoyarme y son la respuesta cuando la vida se pone difícil.

Y a mi compañero de tesis ... un compañero de vida, por estar presente en cada momento del camino y ser esa fuerza y esa voz que me obligaba a continuar, por la felicidad que compartimos en este camino y que perdurara en la memoria.

Para ustedes, con profunda gratitud...

Diana Sofía

Dedicatoria

A mi hija, por alegrarme con sus sonrisas cuando las cosas se ponen difíciles, a mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos y a mi compañera de tesis que sin duda, con apoyo, respaldo, comprensión y regaños permitió que al final todo saliera bien. Para todos ellos mi más sincera y profunda gratitud.

Níver Galeano

RESUMEN

El presente trabajo de grado, tuvo como objetivo comprender el proceso de implementación de una Zona de Orientación Laboral (ZOL) en la empresa Pofrescol, para la condición psicosocial: influencia del trabajo sobre el entorno extra-laboral. La

metodología utilizada fue la investigación acción (IA), con el fin de entender la realidad social de la organización desde la relación entre teoría y práctica, orientando a los participantes en la co-construcción de estrategias y propuestas que permitieran un mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores.

Las técnicas e instrumentos empleados para la IA fueron: la observación participante, el diario de campo, los grupos focales y los talleres investigativos, con el objeto de caracterizar la influencia del trabajo sobre el entorno extra-laboral, sistematizar el proceso de implementación de una Zona de Orientación Laboral en la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y conocer las percepciones y la realidad psicosocial de los colaboradores derivadas del proceso de implementación de la ZOL.

Los resultados de esta investigación contribuyeron más allá de la implementación de la ZOL a la lectura crítica y la comprensión de diversas realidades en entorno a los procesos psicológicos, sociales y organizacionales que se dieron en el desarrollo del proceso, al igual que en el aporte al conocimiento científico, la sistematización de experiencias desde la psicología organizacional, la salud en el trabajo y las herramientas que desde la metodología de la IA permiten fortalecer aspectos relevantes y positivos de la organización que se reflejan en la mayor productividad de las instituciones, en prácticas cotidianas como acciones reforzantes para los participantes y el manejo oportuno frente a la condición psicosocial, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.

Palabras clave: Zona de Orientación Laboral, condición psicosocial, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.

ABSTRACT

This paper aimed to understand the process of implementation of a working place orientation (initial letters in Spanish (ZOL) to psychosocial condition in Profrescol enterprise: work influence on extra-working environment. The used methodology was the

action investigation (AI), with the purpose of understanding the real social organization since the relationship between the reality and practice, guiding the participants in the co-construction of strategies and suggestions that better quality of life on themselves.

The techniques and instruments used for IA were: the observation of participants, field diary, the focused groups, and investigative workshops. All above with the objective to characterize the influence of work on extra-working environment, systematize the implementation process of a working place orientation on the influence of work on the extra-work environment and to know perceptions and psychosocial realities of participants as a result of ZOL implementation process.

The results of this investigation beyond of implementation of ZOL to the critical reading and understanding of many realities around psychosocial, social, and organizational processes that were developed during the process. In the same way the contribution to scientist knowledge, the systematization of experiences from organizational psychology, health in the job, and the tools that from AI methodology let to strengthen important and positive aspects of the group that appear in the mayor productivity of institutions, in daily routines, as the reinforcement actions for the participants and the adequate management in front of psychosocial condition, work influence on extra-work environment.

Key Words: working orientation place, psychosocial condition, and work influence on extra-work environment.

TABLA DE CONTENIDO

Contenido	Pag.
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN.....	15
Objetivos	21
Objetivo general	21
Objetivos específicos.....	21
MÉTODO	22
Paradigma metodológico	22
Enfoque metodológico	22
Diseño	23
Población	25
Participantes.....	25
Técnicas e instrumento de recolección de información.....	26
Observación participante.....	26
Diario de campo	26
Grupo focal.....	27
Taller investigativo.....	27
Procedimiento	28
Paso 1: Información y sensibilización (Propuesta a la estructura organizacional)	28
Paso 2: Lectura organizacional	29
Paso 3: Identificación y consolidación de la red operativa (reconocimiento de líderes y construcción del equipo ZOL).....	29
Paso 4: Consolidación de la filosofía corporativa de la ZOL	29

Paso 5: Espacios de interacción con la red operativa.....	30
Paso 6: Efectuar la ZOL	31
Paso 7: Evaluación y seguimiento.....	31
Paso 8: Consolidación de la experiencia	31
Paso 9: Ajuste y sostenibilidad de la ZOL con la red operativa	32
Plan de análisis de información	32
Elementos éticos y bioéticos.....	33
RESULTADOS	34
Caracterización de la influencia del trabajo sobre el entorno extra-laboral en los colaboradores	34
Paso 2: Lectura Organizacional.....	35
Paso 3: identificación y consolidación de la red operativa	39
Sistematizar el proceso de implementación de una Zona de Orientación Laboral en la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.....	42
Paso 4: Consolidación de la filosofía corporativa de la ZOL	42
Logo.....	42
Misión.....	43
Visión	43
Objetivos.....	43
Valores.....	43
Paso 5: Espacios de interacción con la red operativa.....	44
Paso 6: Efectuar la ZOL	48
Conocer las percepciones y la realidad psicosocial de los colaboradores derivadas de del proceso de implementación de la Zona de Orientación Laboral para la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.....	51
Paso 7: Evaluación y seguimiento.....	51
Paso 8: Consolidación de la experiencia	52

Paso 9: Ajuste y sostenibilidad de la ZOL con la red operativa	52
DISCUSIÓN.....	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS	67
ANEXOS	73

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. <i>Respuestas frecuentes asociadas para la categoría conflicto trabajo familia.....</i>	36
Tabla 2. <i>Respuestas frecuentes asociadas a la categoría conciliación trabajo familia.....</i>	38
Tabla 3. <i>Resultados matriz DOFA.....</i>	40

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Proceso cíclico de la Investigación Acción.....	23
<i>Figura 2.</i> Proceso IA articulando los pasos de la ZOL.	25
<i>Figura 3.</i> Logo Zona de Orientación Laboral Pofrescol	42
<i>Figura 4.</i> Talleres investigativos.....	45
<i>Figura 5.</i> Lanzamiento de la ZOL.....	49
<i>Figura 6.</i> Familias asistentes al lanzamiento de la ZOL.	49
<i>Figura 7.</i> Actividades lúdicas en el lanzamiento de la ZOL.	50
<i>Figura 8.</i> Actividades lúdicas en el lanzamiento de la ZOL.	51
<i>Figura 9.</i> Equipo ZOL.....	53

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado buscó comprender el proceso de implementación de una Zona de Orientación Laboral para la condición psicosocial influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral en la empresa avícola Pofrescol, a través del trabajo conjunto entre investigadores y colaboradores quienes desde el proceso de investigación acción, permitieron un acercamiento y posterior movilización de diferentes aspectos que enmarcaban la realidad social.

Los factores psicosociales son entendidos como aquellos que “comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, que en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” (Ministerio de Protección Social, 2008, p. 2), es decir que desempeñan un rol como variables de riesgo o moduladoras en la calidad de vida del colaborador (Cantero-Téllez & Ramírez-Páez, 2009 & Carvajal-Paz & Ramírez-Botero, 2011), suponiendo además un coste económico y social de importancia no solo para las organizaciones, sino para el gobierno nacional (Gil-Monte, 2012).

Colombia, en la Segunda Encuesta Nacional sobre condiciones de Salud y Trabajo, realizada en el año 2013, revela que los factores de riesgo psicosociales se presentan con mayor frecuencia, por condiciones ergonómicas, demandas del trabajo y acoso laboral (Ministerio del Trabajo, 2013; Gutiérrez-Strauss & Vilorio-Doria, 2014). Sin embargo, la evaluación de los factores psicosociales está pendiente en muchas organizaciones debido entre otras razones a que no se encuentran afiliadas a las aseguradoras de riesgos laborales (Zambrano-Solarte, 2013) y a que el Sistema de Evaluación a través de la Batería diseñada por el Ministerio de la Protección Social es relativamente reciente y anteriormente las metodologías tradicionales no eran suficientes a nivel conceptual y técnico, impidiendo abordar la complejidad de la temática y por lo tanto aplicar a cabalidad la normatividad vigente (Charria, Sarsosa & Arenas, 2011).

Por otra parte, en Colombia se destaca entre los sectores económicos en desarrollo el avícola, como uno de los más importantes, con un aporte del 28% al Producto Interno Bruto (PIB) pecuario y un aproximado de 2.500.000 de empleos directos (Rivera, Malaver,

Peña & Malaver, 2011). Este sector debido a sus características se convierte en un escenario conveniente para la presencia de factores de riesgo psicosocial, accidentes, enfermedades profesionales y posteriormente para el pago de indemnizaciones a consecuencia de ello.

A nivel regional, el sector avícola ha buscado cumplir con la reglamentación en temas de inocuidad, sanitarios, tributarios y ambientales que se impone por parte del Estado y pese a que atraviesa una grave crisis económica representa una división económica importante que genera 5000 empleos directos (Prensa Senado de la Republica de Colombia, 2013) y demanda atención especial a las diferentes condiciones psicosociales del colaborador, el cual está inmerso en el proceso de asimilación y ejecución de la norma frente a los factores psicosociales, con una realidad en la que el peligro es latente por la multiplicidad de factores que debe controlar y que influyen en su entorno intra y extralaboral. Dicha situación genera una línea ascendente y que se retroalimenta constantemente, es decir a mayores fuentes de riesgo, más perjuicios, nuevos riesgos y mayores gastos para la organización (Ministerio de Trabajo, 2011). Esta situación se evidencia en Pollo Fresco de Colombia Pofrescol, una empresa avícola nariñense, que actualmente no reporta evaluación de los riesgos psicosociales en conformidad con la normatividad. Los colaboradores manifiestan no ser capacitados con relación a salud laboral y consideran como insuficientes los servicios de la Administradora de Riesgos Laborales ARL, puesto que identifican la necesidad de un acercamiento más personalizado, que permita la consolidación de objetivos acordes a sus necesidades (A. Delgado, comunicación personal, 26 de agosto de 2015 & líder Pofrescol, comunicación personal, 18 de enero de 2016).

De las necesidades identificadas, se resalta el estado de la relación trabajo y familia, la cual llega a considerarse conflictiva debido a la interacción y la interferencia mutua que existe entre estas dos esferas. Cuando las demandas del contexto laboral y familiar resultan incompatibles, surgen dificultades que llegan a afectar la capacidad de un desempeño óptimo en una o dos de las áreas (Jiménez-Figueroa, Concha-Aburto & Zúñiga-Acevedo, 2012). Los estudios revelan que existen tres dimensiones o tipos de conflicto: basados en el tiempo de trabajo, el estrés y la conducta (Otálora-Montenegro, 2007), dimensiones que coinciden con la problemática identificada dentro de Pofrescol: la distribución de tiempo

prolongados para la realización de turnos, la tensión manejada dentro de cada actividad, las conductas de cargo que difieren de las expectativas del mismo, entre otros. Además, este modelo coincide con el modelo de estrés de Karasek (1979) según el cual el conflicto trabajo/familia actúa como elemento estresor, en cual se vinculan los antecedentes, los moderadores y las consecuencias, intentando establecer un marco integrador de la interrelación trabajo/familia. Este modelo postula como antecedentes el apoyo social, la dedicación de tiempo, y la sobrecarga (tanto en el trabajo como en la familia); como variables moduladoras del conflicto trabajo/familia y el conflicto familia/trabajo; y como consecuencias la ansiedad, la insatisfacción y el nivel de rendimiento.

Por su parte entre las teorías organizacionales que se han aplicado al contexto de la interrelación trabajo/familia se encuentran: la teoría del apoyo percibido y la teoría del límite (Kinnunen et al., 2005). La primera se refiere a la percepción de apoyo que experimenta el colaborador por parte de la organización hacia su vida familiar, identificando dos componentes esenciales, las políticas organizacionales de apoyo hacia la familia, y el apoyo brindado por parte de superiores y compañeros. Desde el punto de vista organizacional estos dos aspectos son imprescindibles para que el colaborador pueda conciliar las responsabilidades laborales y familiares. Además, la organización apoyará la conciliación, según la percepción que el trabajador tenga del grado de apoyo existente, independientemente de las políticas y prácticas organizacionales concretas.

La segunda teoría, la teoría del límite, plantea que la vida laboral y familiar del colaborador está determinada en alguna medida por diferentes culturas, este debe moverse constantemente de una a otra en una transición constante, esta última puede ser muy sutil para algunas personas (idioma y costumbres culturales muy similares) mientras que para otras la capacidad de adaptarse a un nuevo entorno con nuevas exigencias en otro pueden ser muy distintas, por lo que la transición entre uno y otro será muy brusca. Las personas deben aprender a manejar estas fronteras entre trabajo y familia para poder conciliar ambas esferas. La teoría del límite establece que los límites débiles, flexibles y permeables, permiten mantener un buen equilibrio entre trabajo y familia, si ambas esferas son similares, mientras que los límites fuertes permiten mantener el equilibrio cuando las esferas del trabajo y la familia son muy distintas. Según esta teoría los individuos integrados serán aquellos que tengan influencia y afiliación con el grupo, y una

internalización de los valores y cultura de la esfera en la que se muevan, al tiempo que tendrán capacidad para controlar los límites de manera compensada entre las dos esferas de actuación. Mientras que los individuos periféricos serán aquellos que cuenten con poca capacidad de influencia, y desconocimiento de valores y normas, y tendrán una capacidad muy limitada de ejercer un equilibrio eficaz entre ambas esferas de actuación.

Así, la problemática identificada responde a la variable de estudio que abarca la dimensión de los riesgos psicosociales intralaborales incluida en la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Riesgos Psicosociales del Ministerio de la Protección Social (2010), denominada *influencia del trabajo sobre el entorno extra-laboral*, y que se define como las exigencias del trabajo que impactan en la vida extra-laboral del colaborador, y que se constituyen en un riesgo psicosocial cuando las situaciones de la vida familiar o personal del individuo se ven afectadas negativamente como ocurre dentro de Pofrescol. La evaluación de esta condición permite distinguir entre 4 variables o categorías para su análisis posterior que son: Horarios de trabajo (tiempo que demanda el cargo y que puede afectar la vida diaria del colaborador bien por su extensión o su ubicación en el tiempo), conflictos interpersonales a causa del trabajo (discusiones o alteraciones del entorno extralaboral como consecuencia de las demandas del rol), rumiación del pensamiento frente al trabajo (pensamientos constantes relacionados con el cargo o la labor que se desempeña) y trabajo extralaboral desarrollado en casa (demandas del cargo que no se logran desarrollar dentro de la organización y que por ello se realizan en el espacio extralaboral) (Ministerio de la Protección Social, 2010).

El estudio titulado *Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo*, desarrollado por Aguirre-Zubiaurre y Martínez-Díaz (2006), en Madrid, analizó el papel de variables laborales como satisfacción laboral, horarios de trabajo, autonomía, absentismo, entre otras, en la relación familia-trabajo, al igual que la variable personal satisfacción vital, reconociendo la relevancia de la satisfacción laboral, el número de horas trabajadas semanalmente, el apoyo por parte de los supervisores y las intenciones de abandonar la organización sobre el ajuste familia-trabajo.

En Colombia se encontró el estudio denominado *las políticas de conciliación trabajo-familia en las empresas colombianas*, desarrollado por Idrovo-Carlier en 2006, y cuyo objetivo fue el reconocimiento del estado de las políticas y recursos que tiene

Colombia en sus empresas para facilitar o no la conciliación entre trabajo y familia. Sus resultados muestran que las empresas cada vez reconocen más la importancia del equilibrio entre trabajo y familia como factor que influye en la productividad del colaborador, pero que faltan estrategias que ahonden en la temática y que desarrollen acciones para mejorar esta relación. Este estudio aportó en la medida en que realizaba un análisis cronológico de la problemática y como esta se convierte en un factor que debe abordarse desde la organización por las consecuencias que conlleva a los colaboradores y su productividad, brindando bases para el desarrollo de la estrategia que debía responder a las necesidades particulares del contexto, desde el análisis de la relación trabajo-familia y las acciones concretas que fuesen necesarias.

La ZOL resultado de la investigación, es una estrategia de prevención que pretende identificar, evaluar, monitorear, intervenir y controlar los riesgos psicosociales asociados a diferentes problemáticas que se presentan en la organización, a través del fortalecimiento de la red social empresa-colaborador, (Organización Panamericana de la Salud et al., 2012). Además, es un método de intervención coherente a las necesidades del entorno que necesita un espacio relacional auto-sostenible para cumplir con la normativa en materia de salud laboral, fomentar factores protectores y disminuir factores de riesgo psicosocial desde un enfoque multidireccional. Entendiendo que la condición psicosocial influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, se ve afectada y afecta otras dimensiones o dominios del contexto, por lo cual requirió de una caracterización y diagnóstico organizacional acorde a la realidad y unas estrategias de intervención adecuadas con elementos que permitieran su retroalimentación y mejoramiento constante. De esta manera, se comprende el proceso de implementación de la ZOL y su aporte metodológico y práctico en el campo de la psicología del trabajo y las organizaciones, enmarcado desde la investigación acción.

Dentro de las diferentes estrategias aplicadas en el marco de la normativa nacional en este tema, se encuentra una experiencia exitosa en Venus de Colombia denominada Zona de Orientación Laboral, la cual abarca el consumo de sustancias psicoactivas. En este trabajo se retoma su metodología pero orientada a una dimensión específica de los riesgos psicosociales, con el fin de implementar una ZOL en Pofrescol, desde una metodología de intervención psicosocial que remite al trabajo grupal, reconociendo e incluyendo organización y colaboradores, como sujetos activos, de derechos, que proponen, participan

y construyen. Además, de ser coherente a las necesidades del entorno que necesitaba un espacio relacional auto-sostenible para cumplir con la normativa en materia de salud laboral, fomentar factores protectores y disminuir factores de riesgo psicosocial desde un enfoque holístico. Entendiendo que la condición psicosocial influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, se ve afectada y afecta otras dimensiones o dominios del contexto, por lo cual requería de una caracterización exhaustiva que generara un diagnóstico organizacional acorde a la realidad y unas estrategias de intervención adecuadas con elementos que permitan su retroalimentación y mejoramiento constante.

El reconocimiento de estudios de este tipo busca proponer métodos válidos que puedan replicarse y permitan intervenir en la organización a nivel psicosocial, garantizando mayor productividad y reducción de gastos en los programas de atención y/o tratamiento, así como promocionar la salud del colaborador y su apropiación desde la intervención de la Psicología del Trabajo y las Organizaciones, invitando a movilizar todos los niveles de la empresa, en especial a la alta gerencia, para propender por el bienestar de los colaboradores que constituyen el *corazón* de la misma (Salanova & Schaufeli, 2004).

Bajo la anterior perspectiva la implementación de una Zona de Orientación Laboral fue entendida como un espacio relacional, donde se instauran servicios y acciones de escucha activa, acompañamiento, mediación, orientación, capacitación y organización con el fin de mitigar los riesgos psicosociales y promover la salud en el trabajo (Venus de Colombia, 2011), generando competencias en el desarrollo individual, social y familiar del equipo ZOL, que permite reducir el impacto del ambiente laboral sobre el extralaboral y de otros riesgos que representan costos para la organización y diseñando además estrategias de capacitación que actúan como medidas preventivas y complementarias entre sí para fortalecer el contrato psicológico el cual se entiende como un constructo que eleva la responsabilidad del colaborador y la organización más allá de la legalidad contractual, buscando el mejoramiento constante de la empresa y sus colaboradores (Organización Panamericana de la Salud et al., 2012).

La búsqueda y sistematización de experiencias relacionadas a la ZOL, permitió la revisión de investigaciones sobre la implementación de Zonas de Orientación Laboral o similares en Colombia, se encontró que el Ministerio de Salud y Protección Social desde el año 2010, ha impulsado los Centros de Escucha, vinculando a diferentes sectores de la

sociedad, que han aportado experiencias particulares en la construcción de las mismas, con el objetivo de promover acciones de promoción, prevención y atención de la Salud Mental.

Por otra parte, el estudio *Assessing the impact of healthy work organization intervention*, realizado por Dejoy, Wilson, Vandenberg, McGrath-Higgins y Griffin-Blakeen (2010), al igual que la Zol Pofrescol permitió fomentar la participación de los trabajadores y la resolución de problemas, así como crear una organización de trabajo más saludable a través de una intervención, reflejados en las consideraciones de mejor salud y mayor seguridad, dentro de un contexto organizacional, desde el nivel macro de intervención y con resultados evidentes en la salud de los colaboradores.

Como aporte metodológico, la investigación generó una guía de trabajo en la cual se incluye la filosofía corporativa de la ZOL (anexo 6), las guías orientadoras frente a comités de convivencia, problemas en el trabajo, manejo de estrés, primeros auxilios psicológicos y resolución de problemas y los formatos de seguimiento, actas y citación. Como aporte teórico se realizaron contrastes frente a teorías de los procesos familia-trabajo y factores psicosociales.

Para finalizar, este proceso se constituyó como un espacio de reflexión para participantes e investigadores, permitiendo el reconocimiento y análisis de la realidad psicosocial, entendida como elementos de los participantes que constituían una entidad propia de principios, costumbres y normas en los cuales posteriormente se identificaron transformaciones.

Objetivos

Objetivo general

Comprender el proceso de implementación de una Zona de Orientación Laboral para la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral en la empresa Pofrescol.

Objetivos específicos

Caracterizar la influencia del trabajo sobre el entorno extra-laboral en los colaboradores.

Sistematizar el proceso de implementación de una Zona de Orientación Laboral en la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.

Conocer las percepciones y la realidad psicosocial de los colaboradores derivadas de del proceso de implementación de la Zona de Orientación Laboral para la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.

MÉTODO

Paradigma metodológico

El paradigma de la presente investigación fue cualitativo, al ser un paradigma interactivo y reflexivo, que se planteó como un proceso permanente, en el que se definen y redefinen de forma constante las decisiones y estrategias en concordancia con los resultados que se encuentran y la realidad que se transforma. Asimismo, los investigadores se implicaron dentro del escenario social en el que tuvo lugar el fenómeno, a partir de la reflexión teórica, y la configuración de diferentes elementos que permitieron la realización del objetivo propuesto (González-Rey, 2006 & Martínez, 2006).

Esta investigación, se realizó desde insumos existentes dentro de la organización, comprendiendo e interpretando la situación social, las significaciones y los aspectos emocionales que orientaban las creencias, comportamientos y percepciones de los colaboradores (desde su ámbito personal y familiar), especialmente en las condiciones psicosociales a las cuales estaban expuestos y su influencia en la productividad dentro de la organización (González-Rey, 2006 & Martínez, 2006).

Enfoque metodológico

Se adoptó como enfoque metodológico la Investigación Acción (IA), entendiendo que los investigadores se interesan por la realidad, por cómo se establecen los procesos y las interacciones de los colaboradores, no sólo con el propósito de conocerlas, sino de generar transformaciones y asumir posiciones valorativas del contexto a partir de una práctica reflexiva social, en la que entró en interacción la teoría y la práctica con el fin de generar cambios apropiados en la situación estudiada y en co-construcción entre lo que se investigó, los investigadores y la organización (Colmenares & Piñero, 2008; Valdivieso-Arcay & Peña-Villalobos, 2007). La IA permitió conocer y actuar, involucrando a la comunidad en el abordaje de su propia realidad, para posibilitar el aprendizaje, la movilización colectiva y la acción transformadora desde el análisis de las prácticas sociales relacionada con las acciones frente a la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral (Burbano-Valdés & Ricaurte-Cepeda, 2010) desarrolladas en Pofrescol.

La investigación-acción propone tres modelos, técnica, práctica y crítica emancipadora. Para la realización de esta investigación, se utilizó la segunda al conferir un protagonismo activo a la comunidad, quien en conjunto con los investigadores selecciono los problemas de investigación y controló el proyecto (Stenhouse, 1998 & Elliott 1993). La investigación-acción práctica, involucra la transformación de la conciencia de los participantes así como un cambio en las prácticas sociales, con los investigadores como orientadores del proceso (Rodríguez-García, et al., 2011).

Diferentes investigadores han descrito el proceso de la IA: como ciclos de acción reflexiva (Lewin, 1946); en forma de diagrama de flujo (Elliott, 1993); o espirales de acción (Kemmis, 1988; McKernan, 1999; McNiff y otros, 1996). Sin embargo, su esencia puede resumirse en el proceso cíclico mostrado en el siguiente gráfico (Rodríguez-García, et al., 2011).

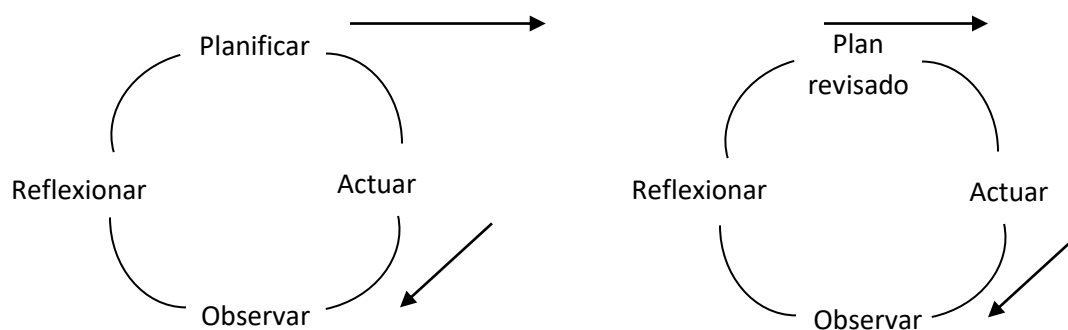


Figura 1. Proceso cíclico de la Investigación Acción.

Fuente: Rodríguez-García, et al., 2011

En esta investigación se optó por adaptar la IA al modelo que se muestra en el diseño, de tal manera que los diferentes pasos de la ZOL se revisaron constantemente en virtud de los ciclos de la investigación acción. Inclusive la denominación de los mismos fue sometida a revisión, con el fin de dar cuenta del proceso cíclico que se instauró.

Diseño

El desarrollo de la investigación, se planteó desde un proceso cíclico que se retroalimentó constantemente en coherencia con la IA.

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos específicos propuestos en este trabajo de grado se articularon las fases de la IA con los pasos para la implementación de una ZOL, de la siguiente manera:

Para caracterizar la condición psicosocial influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral que corresponde al primer objetivo específico, se llevó a cabo la fase 1 de la IA (diseño y formulación del problema) que incluye el paso 1 de la ZOL (información y sensibilización) y la fase 2 de la IA (diagnóstico), que incluye los pasos 2 y 3 de la ZOL (identificación y consolidación de la red operativa y lectura organizacional); para el cumplimiento del segundo objetivo específico, sistematizar una ZOL en la empresa POFRESCOL, se llevó a cabo la fase 3 de la IA (ejecución del plan de acción), que comprende los pasos 4, 5, y 6 en la implementación de la ZOL (consolidación de la filosofía corporativa, espacios de interacción con la red operativa y efectuar la ZOL); finalmente para el desarrollo del objetivo número 3, conocer las percepciones y la realidad psicosocial derivada del proceso de implementación de la ZOL, se desarrolló la fase 4 de la IA (reflexión y evaluación) que contempla los pasos 7, 8 y 9 de la ZOL (evaluación y seguimiento, consolidación de la experiencia y ajuste y sostenibilidad de la ZOL con la red operativa).

Hay que resaltar que este fue un proceso holístico en el cual las diferentes fases se interrelacionaron de una forma dinámica y flexible, la acción de los diferentes actores permitió la implementación de la ZOL desde la movilización y la redefinición de posiciones y actitudes con una propuesta autosostenible. En la *figura 2*. Se muestra el esquema general de la ejecución del proceso, teniendo en cuenta las fases de la IA articuladas a las fases de la ZOL las cuales se resumen en los objetivos específicos de la investigación.

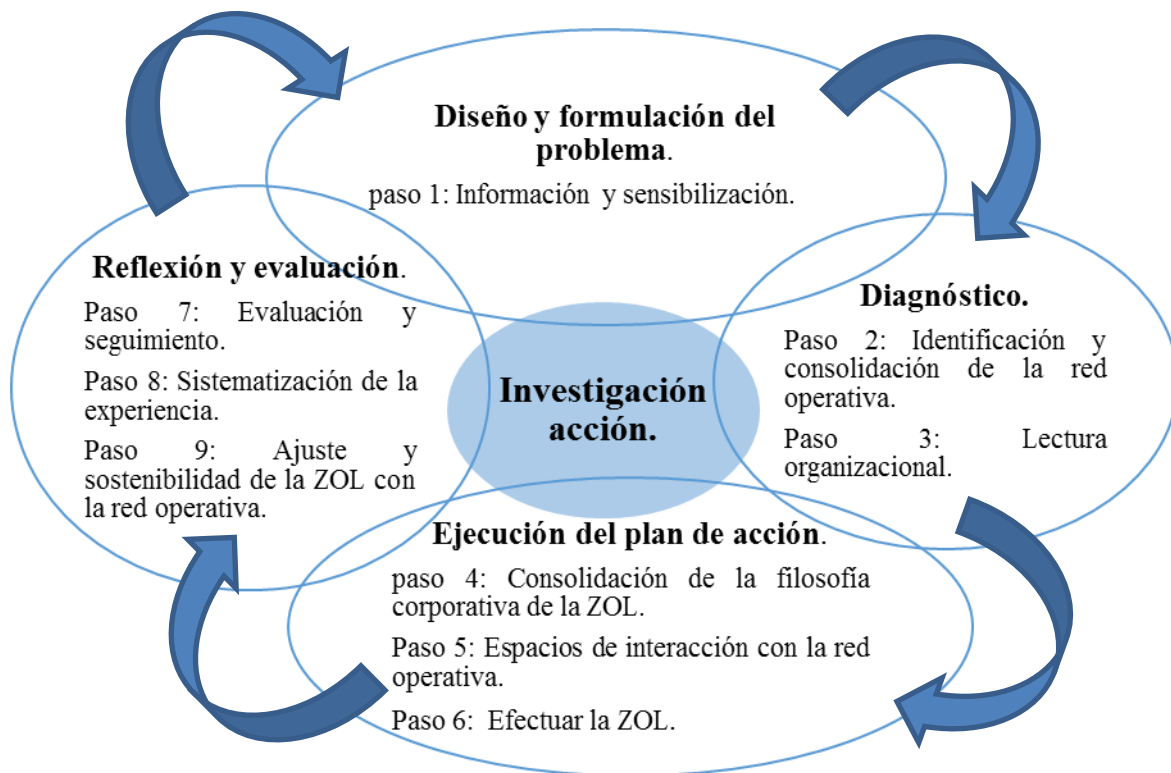


Figura 2. Proceso IA articulando los pasos de la ZOL.

Fuente: Esta investigación

Población

Trabajadores vinculados a la empresa Pollo Fresco de Colombia (Pofrescol).

Participantes

En la presente investigación se trabajó en total con 31 colaboradores de la empresa Pofrescol y se contó con la participación de 70 familiares. La investigación debido a las características propias del proceso de implementación de la Zona de Orientación Laboral y los objetivos de cada fase de la IA, no requirió del trabajo permanente con toda la población. Para la fase inicial, correspondiente a la caracterización de la condición psicosocial influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, se contó con 31 colaboradores de la empresa Pofrescol, de 19 a 50 años y con grado de escolaridad que varía de primaria incompleta a bachillerato y 2 profesionales, todos los participantes proporcionaron consentimiento informado.

El proceso de consolidación de la ZOL en coherencia con su metodología, requirió trabajar a partir de la capacitación a 6 líderes estratégicos quienes eran colaboradores de Pofrescol (5 hombres y 1 mujer), integrantes del comité de convivencia. Sin embargo, con

el fin de no perder contacto con los demás integrantes de la organización y tener un trabajo conjunto durante este proceso, se hizo uso de material impreso que fue compartido con el resto de los colaboradores y daba a conocer elementos de lo abordado con el equipo ZOL.

Finalmente, para el lanzamiento de la Zona de Orientación Laboral se contó con la participación de 90 personas entre colaboradores de la empresa y sus familiares.

Técnicas e instrumento de recolección de información

Las técnicas para el proceso de implementación de la ZOL, responden al paradigma cualitativo, donde los diferentes actores interactúan y forman parte activa del mismo. Cada instrumento además contó con la metodología para sistematizar la información recolectada, permitiendo retomarla para desarrollar las diferentes fases de la investigación.

Observación participante

Procedimiento que permitió recoger información a partir de la implicación de los investigadores en la manera que se desarrollan los fenómenos y situaciones que se observan. Esta supone una participación en la realidad social de la comunidad (Fleites-Did, Castañeda-Saavedra & Gálvez-Moya, 2007). Cada fase de la ZOL se contempló como una oportunidad para involucrarse con la organización y responder de manera efectiva a los objetivos planteados con anterioridad para cada una de las fases y la retroalimentación constante de las mismas. Sistematizar lo observado permitió reconocer de manera más oportuna la realidad social, sus representaciones y la lógica del comportamiento de los colaboradores, realizando durante el desarrollo de la investigación un total de 22 observaciones.

Diario de campo

El diario de campo es un instrumento que permitió sistematizar de manera regular y periódica la práctica investigativa, mejorándola, enriqueciéndola y transformándola. Está relacionado con la observación participante y en él los investigadores registraron sus observaciones de manera detallada, precisa y completa (Monistrol-Ruano, 2007). Cada parte del proceso desarrollado para la implementación de la ZOL, recogió las apreciaciones de los dos investigadores con el fin de tener dos miradas distintas frente a una misma realidad, orientado por un proceso de sistematización al cual pudo regresarse siempre que fue necesario. En total se desarrollaron 22 registros de los encuentros, todos ellos llevados a cabo en las instalaciones de la empresa y de los cuales 4 corresponden a encuentros entre

los investigadores y la alta gerencia de Pofrescol, 4 a lo observado durante los días utilizados para las entrevistas realizadas a cada uno de los 31 colaboradores, 13 de los encuentros con el equipo ZOL y 1 del lanzamiento de la Zona de Orientación Laboral.

Grupo focal

Técnica que permite a través del trabajo con un grupo de personas, obtener y co-construir conocimiento en conjunto con la comunidad sobre aspectos específicos que les involucran. Incluye la formulación de preguntas e intercambio de apreciaciones y experiencias, contribuyendo a la sinergia del grupo, la actuación activa de los participantes, los valores y las características que se comparten como parte del grupo y que se construyen dentro de la cotidianidad de la organización. Además favorece el empoderamiento de los participantes por la dinámica activa en el diagnóstico y las maneras en que se desarrolla la intervención (Díaz-Llanes, 2005). La ZOL requirió el trabajo con un grupo operativo conformado por 5 colaboradores que eran parte del comité de convivencia de la organización y que por lo tanto tenían algunos roles preestablecidos relacionados con quien era el presidente y quienes los integrantes denominados “principales” o “suplentes”. Sin embargo durante la investigación se procuró no tener en cuenta estas categorías con el fin de no limitar la participación que quisiera hacer cada integrante. El equipo ZOL, presentó transformaciones en sus características en el transcurso de la investigación pasando de ser un grupo con dificultades para manifestar sus opiniones a ser un grupo en el cual había interés por mejorar la comprensión de las temáticas abordadas y con la habilidad de proponer nuevos contextos y estrategias para desarrollar los objetivos.

El equipo ZOL fue el encargado de dinamizar las relaciones y poner en práctica las acciones que se decidió implementar, en esa medida la lógica de los grupos focales contribuyó para que el proceso se convirtiera en autosostenible y para que fueran los propios integrantes de la comunidad quienes se empoderaran, desde el reconocimiento de las características de su organización (problemáticas e insumos positivos), la propuesta de acciones y el fortalecimiento de un entorno laboral saludable.

Taller investigativo

Fue implementado como un escenario relacional en el cual los líderes del equipo ZOL tuvieron la posibilidad de abordar de manera integral y participativa las realidades sociales que requerían modificaciones; aportando al análisis, planeación y sistematización

de la propuesta de intervención donde se reconstruyeron los fenómenos sociales desde los aportes de la comunidad, para su estructura (Sandoval, 1996 citado en Ceballos-Mora & Zambrano-Guerrero, 2012).

Los talleres abordaron temáticas de normatividad de los comités de convivencia, principales problemas que se dan en el trabajo, resolución de conflictos, acoso laboral, manejo de estrés y primeros auxilios psicológicos en un total de 10 sesiones. En general dichos escenarios, se convirtieron en espacios de transformación de realidades donde la participación activa reconoció nuevas miradas y roles de los integrantes de la organización, generando estrategias propias para ejecutar acciones distintas en las relaciones interpersonales dentro de la empresa.

Procedimiento

El desarrollo de la investigación acción desarrollado con los 31 colaboradores de la empresa Pofrescol (de manera directa o indirecta de acuerdo al objetivo y parte del proceso) contempló cuatro fases: diseño y formulación del problema, diagnóstico, ejecución del plan de acción y reflexión y evaluación. En este proyecto estas fases se articularon y a la vez incluyeron los 9 pasos para la implementación de una ZOL, estos últimos identificados como producto de la revisión en las acciones desarrolladas dentro de la implementación de zonas de orientación escolar, universitaria y laboral a nivel nacional, que se encuentran en una retroalimentación constante (comprensión del proceso, cualificación y acompañamiento para generación de sostenibilidad) y se han resumido en los objetivos específicos de este proyecto.

A continuación se describen los nueve pasos que se desarrollaron para la implementación de la Zona de Orientación Laboral en la empresa Avícola Profescol, con los que se cumplió el objetivo general a través de la IA.

Paso 1: Información y sensibilización (Propuesta a la estructura organizacional)

Para la acogida del proceso, se hizo necesaria una fase inicial de información y sensibilización a los actores institucionales, se presentó la propuesta general de investigación al nivel estratégico de la organización, a través de una dinámica asertiva que identificaba los beneficios del proyecto, los posibles límites y en esa medida los compromisos para cada parte, así como el reconocimiento y el apoyo de la organización frente a las acciones a desarrollarse posteriormente.

Paso 2: Lectura organizacional

Para la generación del dispositivo se hacía necesaria una lectura organizacional, semejante al diagnóstico, con el fin de identificar las representaciones sociales de los actores frente a la condición psicosocial, influencia del trabajo sobre el entorno extra-laboral, comprender el sentido que se da a diferentes situaciones (problemáticas o no) y las estrategias implementadas para el desarrollo de soluciones.

Esta lectura permitió evidenciar las formas de relacionarse en la organización, los aspectos que son considerados relevantes, los elementos o estrategias que han sido acertados para la comunidad y aquellos otros que necesitaban ser replanteados o fortalecidos con el fin de alcanzar los objetivos propuestos. Para tal efecto se necesitó reconocer elementos previos de procesos trabajados con objetivos comunes o similares frente a la condición psicosocial influencia del trabajo sobre el entorno extra-laboral.

Para dar cumplimiento a este paso en esta investigación se utilizó la observación participante, el diario de campo y los grupos focales todos estos descritos en el apartado anterior.

Paso 3: Identificación y consolidación de la red operativa (reconocimiento de líderes y construcción del equipo ZOL)

La red operativa o equipo ZOL, estuvo conformada por el comité de convivencia de la empresa. Su actuación estuvo orientada como red, integrando sus características, actitudes y rol dentro de la organización como generadores de mayor sinergia e impacto de la investigación. Las personas se empoderaron de la propuesta, reconociendo el nuevo rol y la forma en que la organización desde la alta gerencia los apoya.

Paso 4: Consolidación de la filosofía corporativa de la ZOL

En concordancia con la plataforma estratégica de la organización, el equipo operativo diseñó la plataforma estratégica de la ZOL, identificando su misión, visión, objetivos, valores, y demás componentes. Se formuló e identificó la red de servicios que permitirá atender las demandas en relación a la condición psicosocial influencia del trabajo sobre el entorno extra-laboral. Este proceso fue diseñado desde una retroalimentación constante, que fortaleció el desarrollo de la propuesta articulada a los planes de salud dentro del contexto laboral y las redes subjetivas comunitarias.

Se consideró, definió y operacionalizó los servicios de la ZOL, así como los espacios y los tiempos dispuestos para tal fin. En términos generales ellos se guiarán por servicios de apoyo, entendidos como acciones encaminadas al mejoramiento o alivio de una situación específica relacionada con la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.

Se comprendió la necesidad de las redes y la claridad frente al manejo de procesos determinados (conocimiento de rutas de atención para el acoso laboral, seguimiento y sistematización de casos) con acciones como escucha y acogida, o trabajos en grupo. Se contempló los servicios educativos o de formación a través de estrategias como talleres, convivencias o capacitaciones, para potenciar competencias en los colaboradores, que se reflejen en su accionar diario y aporten a su calidad de vida.

Los servicios de mediación se comprenden como acciones encaminadas al manejo de temáticas relacionadas con problemas en el trabajo, manejo de estrés, primeros auxilios psicológicos y acoso laboral, dentro de la organización, con el fin de dinamizar la resolución de conflictos.

Finalmente se incluyeron servicios de proyección y acciones de apoyo para demás eventos y estrategias que vislumbra la organización como parte de su fortalecimiento.

Para el desarrollo de lo propuesto en este paso se continuó con la observación participante, además de la implementación de talleres investigativos y grupo focal que se describieron anteriormente, estas estrategias estaban orientados al fortalecimiento del rol activo de los colaboradores, elemento base de la IA.

Paso 5: Espacios de interacción con la red operativa

Se consideró fundamental el desarrollo de estrategias que permitieran las acciones oportunas del grupo ZOL, por tanto una vez constituida su plataforma estratégica se afianzó el proceso desde el empoderamiento a partir de los talleres investigativos y la capacitación de los líderes de opinión en temáticas como normatividad de los comités de convivencia, principales problemas que se dan en el trabajo, resolución de conflictos, prevención del acoso laboral, manejo de estrés y primeros auxilios psicológicos. Esto con el fin de ejercer un rol asertivo y oportuno ante los demás colaboradores cuando solicitaran servicios de la Zona de Orientación Laboral.

Paso 6: Efectuar la ZOL

La ZOL, se entiende como una estructura que funciona de manera permanente desde la lógica de la auto-sostenibilidad como un espacio no físico pero si relacional en la cotidianidad de los actores. Sin embargo, su funcionamiento requiere de determinados espacios y horarios, dando claridad frente a dónde y cuándo acudir en una situación. Estos espacios se especificaron desde el momento en que se realizó el lanzamiento de la ZOL a toda la organización.

Igualmente se contempló la necesidad de recursos personales, administrativos y estructurales, que le permitieran al grupo operativo la consolidación y divulgación del proceso con impacto en diversos ejes y con el apoyo de sectores como la ARL y los familiares de los colaboradores.

Por tanto para la ZOL, se desarrolló un plan operativo que incluye actividades de sensibilización de manera continua, tiempos para la prestación del servicio ya consensuados y definidos que se darán a conocer a la comunidad, información sobre los espacios donde el grupo operativo puede desarrollar procesos, ejecutar la planeación, seguimiento y evaluación de la ZOL y sus servicios, estrategias formales e informales para las intervenciones o capacitaciones requeridas y finalmente el lanzamiento de los servicios que presta la ZOL ya operacionalizados y definidos.

Paso 7: Evaluación y seguimiento

De manera análoga a la estructuración de los tiempos y espacios que utilizaría la ZOL, así como la definición y operacionalización de los servicios, se crearon los formatos y guías de seguimiento para verificar la forma en que se llevaba el proceso y generar ajustes para el fortalecimiento del mismo. Cada acción desarrollada por los investigadores y la red operativa, tiene seguimiento en el que se especifica la manera de entrada de la situación, el proceso y los resultados de las acciones que se implementen, a través de actas, hojas de primer contacto, seguimientos de caso, y demás formatos contruidos en conjunto con la red operativa que acciona la ZOL.

Paso 8: Consolidación de la experiencia

Este proceso se entiende como el registro continuo de las acciones realizadas por la ZOL así como su posterior evaluación, que requirió ser analizado y complementado de

acuerdo a las apreciaciones de la comunidad y los elementos identificados dentro de la organización.

Paso 9: Ajuste y sostenibilidad de la ZOL con la red operativa

El grupo operativo en conjunto con los investigadores a partir de la revisión de la consolidación de la experiencia, realizó las recomendaciones pertinentes frente a cada fase y consolidó así los elementos necesarios para que la ZOL se siga desarrollando dentro de la organización, con el fin de que cuente con sostenibilidad interna y externa de tal manera que pueda perdurar en el tiempo.

Plan de análisis de información

El proceso de análisis desarrollado, exigió recolectar información con el fin de comprender cómo se desarrollaban las dinámicas de trabajo-familia en la organización y sus redes vinculares, recreando pautas y haciendo análisis de la cultura propia de Pofrescol, para implementar una Zona de Orientación acorde a dicha realidad. Así el plan de análisis de datos, fue acorde al paradigma de la investigación cualitativa con insumos que permitían fortalecer la comprensión de la información y el proceso de intervención.

1. Elaboración de categorías de análisis o matriz de categorías deductivas a partir del marco de referencia construido.
2. Compilación de los datos obtenidos, se realizó un vaciado de la información.
3. Organización de los datos a través de matrices de resultados, en las cuales de acuerdo a las categorías deductivas se construyeron las categorías inductivas. Es decir siguiendo las directrices de la IA y a partir de la información recolectada a través de las diferentes técnicas como diario de campo, observación participante, grupos focales y talleres investigativos, se realizó una categorización de variables, teniendo en cuenta para este fin además, los patrones y recurrencias presentes en la información obtenida. Este proceso se llevó cabo durante la investigación, hasta llegar a la *saturación de las categorías*, refiriéndose al momento en que ninguna información de la que se sigue recolectando aporta elementos nuevos a la recolectada en la etapa de acopio de datos (Di Virgilio, 2008).
4. Triangulación de la información en coherencia a los instrumentos, marco teórico y técnicas utilizadas, retomando la triangulación entre datos y métodos, la cual permite

recoger varias fuente de información o informantes respecto de un determinada situación (Denzin, 1978).

5. Elaboración del informe final.

Elementos éticos y bioéticos

El proceso de implementación de una ZOL, se guío por los principios de ética y bioética en relación con los sujetos humanos, respondiendo a la Psicología como ciencia que estudia los distintos procesos de desarrollo desde la complejidad, con el fin de aportar en el desarrollo de talentos y competencias dentro de distintos contextos (Congreso de Colombia, 2006 citado en Colegio Colombiano de Psicólogos, 2009), para este caso el organizacional, como un entorno que beneficia la calidad de vida de los colaboradores.

La aplicabilidad del proyecto desde cada una de sus fases se encontró en concordancia con los principios universales estipulados para el ejercicio de la psicología, como son la responsabilidad, desde los estándares más altos de calidad en la disciplina; la competencia, como eje transversal que guía los procesos desde el reconocimiento de lo que se puede y no hacer dentro de la organización, tomando las precauciones pertinentes frente a situaciones particulares ante las cuales los investigadores no este cualificados; estándares morales y legales, como compromiso con el desarrollo de su rol dentro del contexto para el beneficio oportuno de los participantes; confidencialidad, ante las temáticas que así lo requieran por sus características particulares; bienestar del usuario, respetando las dinámicas del grupo y ejerciendo control cuando sea necesario para el respeto bidireccional de los actores; evaluación de técnicas, su pertinencia y el manejo frente a cada fase y los resultados obtenidos y la investigación con participantes humanos, como base general que busca contribuir al desarrollo de la psicología y del grupo con el que se interactúa (Congreso de Colombia, 2006 citado en Colegio Colombiano de Psicólogos, 2009).

Asimismo la investigación, tiene validez científica, al ser coherente la metodología pensada para su desarrollo, en conjunto con las características del contexto, y el acercamiento teórico frente a los diferentes constructos que se ven implicados dentro del proceso. La investigación acción y su correspondencia con la lectura de la problemática, la realidad social y los resultados esperados.

Se brindó la información necesaria a los participantes para que tuvieran un conocimiento claro frente a los objetivos de la investigación y la necesidad de hacer un

proceso de co-construcción en el cual se requería de su participación activa y que beneficiaría a la organización y la calidad de vida de los colaboradores.

RESULTADOS

El presente trabajo de investigación buscó comprender el proceso de implementación de una ZOL para la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral a través de un proceso participativo, en el cual los colaboradores eran quienes discutían, proponían y consolidaban la estructura de ZOL movilizándolo sus pautas de comportamiento y la cultura organizacional que se había construido en la interacción cotidiana entre el colaborador, sus tareas y creencias.

La Zona de Orientación Laboral necesitó desde el inicio un proceso constante de seguimiento, sistematización y monitoreo de la información y de las acciones realizadas en cada fase. Lo anterior con el propósito de comprender la realidad del contexto, la manera como los colaboradores se desenvolvía

n en un principio y los imaginarios que se iban transformando a través del tiempo.

A continuación se muestran los resultados encontrados en el desarrollo del proceso teniendo como guía el diseño mismo de la investigación acción y su vinculación con las fases de la ZOL y los objetivos específicos del proyecto.

Caracterización de la influencia del trabajo sobre el entorno extra-laboral en los colaboradores

La caracterización de la condición psicosocial influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral aportó en la consolidación de las fases de la investigación acción que corresponden al diseño y formulación del problema y al diagnóstico, que a su vez comprenden los pasos de la ZOL: 1, información y sensibilización; 2, lectura organizacional y 3, identificación y consolidación de la red operativa como se muestran a continuación:

Paso 1: Información y sensibilización

El primer contacto con la alta gerencia de la organización se dio antes de la formulación del anteproyecto, entre los años 2014 y 2015, en él se identificó necesidades y elementos que podrían trabajarse dentro del proyecto, como: vincular la familia del colaborador a la empresa, potenciar habilidades de trabajadores y promover el empoderamiento. Así se reconoció un interés por aportar al mejoramiento de la salud del

colaborador desde un trabajo con los factores psicosociales. Dando paso a una serie de encuentros que mostraron la necesidad de propender por el bienestar de los trabajadores que son quienes constituyen el corazón de la organización (Salanova & Schaufeli, 2004).

Con la aprobación y garantía de la alta gerencia para el desarrollo del proyecto, se dio paso a la reunión con algunos informantes clave de la organización quienes a través de sus opiniones, aportaron en la consolidación de las necesidades, que incluían: rotación de turnos, equidad en el trabajo, acercamiento de la familia a la realidad psicosocial del trabajador, manejo de estrés y resolución de conflictos.

Las expectativas frente al proceso se orientaron a la posibilidad de mejorar las relaciones con la gerencia y entre compañeros, mejorar el bienestar laboral y promover un acercamiento de la familia al trabajo.

Entre las limitaciones que reconocieron se encontraron: una autopercepción de impotencia frene a las actividades a desarrollar, dificultades para la comunicación asertiva y dificultades para controlar emociones.

Paso 2: Lectura Organizacional

La relación que tiene la ZOL con las dinámicas comunitarias, permitió continuar reconociendo la complejidad de la empresa Pofrescol, la percepción que tenían las personas de su estado dentro de la organización, el rol que desempeñaban, las expectativas del cargo y las emociones y sentimientos asociadas a esto. Además se identificó que variables como el tiempo que lleva vinculado a la empresa, la edad, el estado civil, el género, entre otras permean las percepciones y experiencias influyen en la salud y el desempeño de la personas.

Se realizó una entrevista a la gerente de Pofrescol, en la cual se logró identificar características propias de la cultura organizacional, entre las cuales se destacaban modos relacionales distintos entre hombres y mujeres. Los conflictos entre mujeres eran más recurrentes y estaban relacionados con percepciones de inequidad en las labores, y conflictos personales que surgían de interpretaciones inadecuadas de las opiniones del otro. Los conflictos entre los hombres se daban por el incumplimiento de labores, pero se solucionaban de manera rápida.

Asimismo, la gerente lograba identificar qué condiciones propias de los cargos como tiempo de trabajo, niveles de estrés y carga de trabajo llegaban a influir en la calidad

de vida de algunos colaboradores que en ocasiones habían manifestado malestar en la familia y necesidad de crear un vínculo entre ella y la organización.

Se realizaron entrevistas individuales (anexo 5) a 31 colaboradores, en las cuales como resultado común, se identificó dificultades para responder a las preguntas de forma abierta. La mayoría de los entrevistados se notaban incómodos y buscaban respuestas rápidas y dicotómicas según las cuales no tenían ningún tipo de problemáticas relacionadas con el trabajo y la familia. Así se optó por realizar las preguntas tomando como referencia a los compañeros de trabajo, encontrando mayor apertura y tranquilidad para mencionar situaciones que generaban conflicto “algunos tienen problemas en la casa, así saben decir porque llegan tarde, o no están pendientes de los niños”.

Posteriormente, al observar que era más fácil para los colaboradores comentar historias o anécdotas, se les solicito que narraran cómo se desarrollaba un día cotidiano para ellos, con esa información, retroalimentaciones y reflejos constantes, los colaboradores llegaban a concluir que existían situaciones favorables y desfavorables frente a las dinámicas trabajo y familia.

Así, el resultado de las entrevistas permitió identificar las categorías inductivas conflicto basado en el estrés, en la conducta y en el tiempo de trabajo; para el conflicto trabajo-familia y apoyo familiar y estrategias de afrontamiento; para la conciliación trabajo-familia, como se muestra en la tabla 1 y 2.

Tabla 1.

Respuestas más frecuentes asociadas para la categoría conflicto trabajo familia.

Conflicto basado en el estrés	Conflicto basado en la conducta	Conflicto basado en el tiempo de trabajo
“Me parece que es duro, es hartito el trabajo que hay que hacer”	“A veces me siento mal cuando me toca en un puesto que no manejo y no me rinde... llego de mal genio a la casa”	“A veces es duro porque toca llevarse todo el tiempo acá en la empresa y hay jornadas que se extienden hartito”
“Hay veces que hay pequeños roces con los compañeros de trabajo,	“Cuando queda trabajo para hacer y al otro día me van a poner en un puesto que no	“Es complicado un poco en la empresa hay extensas jornadas de trabajo y a veces

porque de pronto ve que los manejo bien”
compañeros no ayudan y eso
da estrés y mal genio”

el jefe de la planta o la jefa
están pensando más en las
personas que llevan hartos
tiempo en la empresa y no
en las personas que
entramos apenas y también
necesitamos apoyo ”

“A veces se ve que hay problemas entre compañeros porque uno hace cosas que no le gusta al otro, y en ese sentido el ambiente es pesado”

“En el puesto que puede trabajar al otro día se piensa y le está dando vuelta en la cabeza”

“Uno que es duro la jornada laboral”

“A veces se piensa mucho en el trabajo y.... ”

“Llego cansado del trabajo y no hablo mucho, más bien a comer la comida y descansar”

“En casa el tiempo que dedico es poco, sobre todo a los niños porque cuando llego saben estar dormidos y al otro día madrugo mucho para llegar a la empresa temprano”

“A veces uno tiene discusiones porque no les presto mucha atención, yo estoy cansado y ellos quieren hablar de otra cosa”

“Uno llega cansado del trabajo y no quiere hacer nada”

“Es mucho el tiempo que paso en el trabajo a veces no le pongo atención a mis hijos porque estoy aburrido”

“Sobre todo por el cansancio uno no quiere nada, esta estresado y así”

“El tiempo que paso en la casa es corto, solo llego a ver televisión porque estoy cansado”

“El tiempo en casa es corto más cuando toca esas

jornadas largas, aseo general o así”

“Uno está todo el tiempo en el trabajo, no va ni a almorzar y por eso cuando llega a casa no tiene tiempo de hablar ni nada”

“El tiempo que se pasa en la casa es bien poco porque las jornadas laborales son largas sobretodo en temporada, uno se levanta a las 5 de la mañana para llegar a la empresa y llega a las 9 a la casa.... No se puede ir a eventos ni nada”

“A veces es duro en temporada sobre todo, porque no se pasa nada de tiempo en el trabajo”

Tabla 2.

Respuestas más frecuentes asociadas la categoría conciliación trabajo familia.

Apoyo familiar	Estrategias de afrontamiento
“No tengo discusiones porque la familia trata de comprender que uno lo hace por ellos para que estén mejor ”	“Tengo una hija que trato de visitar a diario, porque en el momento no vive conmigo, pero se saca tiempo para todo”
“A mi parecer mi familia no se ve afectada, mi esposa me atiende y me siento bien con la situación de la empresa”	“Yo creo que las cosas están bien, hay compañerismo y el trabajo es rutinario y uno se acostumbra”
“Los fines de semana es el tiempo que pasa	“Normal eso se puede decir , tengo buena

con la familia y ellos lo entienden así”

relación con mi compañeros”

“Como llevo 19 años trabajando en la empresa uno se acostumbra a lo que debe hacer y sabe que debe tener buen compañerismo para que todo marche bien”

“Al principio fue complicado porque uno no tenía experiencia, pero después fui aprendiendo y ya es más fácil”

Las entrevistas, también permitieron reconocer las expectativas de los colaboradores frente al proceso investigativo, encontrando una visión de la investigación que se relacionaba con mejorar el clima laboral y solucionar conflictos entre compañeros. Asimismo las recomendaciones más frecuentes para desarrollar un trabajo oportuno y coherente con la empresa eran el trabajo continuo, el abordar problemáticas como el estrés y estrategias para hacer frente a problemáticas dentro y fuera del trabajo y el desarrollo de talleres que no fuesen magistrales.

Paso 3: identificación y consolidación de la red operativa

La red operativa es con la que se trabaja preponderantemente en el proceso de implementación de la ZOL. Para su identificación y consolidación fue necesario acercarse a la parte directiva con el fin de tener el apoyo institucional y de esta forma favorecer la sostenibilidad de la Zona de Orientación.

Atendiendo a aspectos de idoneidad, disponibilidad de tiempo, experiencia, y competencias. En conjunto con la población se tomó la decisión de que los integrantes del comité de convivencia fueran los encargados de conformar el equipo ZOL.

Posteriormente se realizó el encuentro con el equipo ZOL ya conformado y con el objetivo de fortalecer el diagnostico organizacional e iniciar el proceso formativo que permitiera comprender la propuesta en toda su integridad, interiorizarla y promoverla hacia el resto de la organización, se aplicó la matriz DOFA. Su aplicación en un primer momento se pretendió hacer de forma verbal, pero al no encontrar participación por parte de los trabajadores se pasó al trabajo escrito, de la cual se muestra los resultados en la tabla 3.

Tabla 3.

Resultados Matriz DOFA.

Debilidades	Oportunidades
"Falta reunirse más tiempo, el comité de convivencia porque siempre estamos faltos de comunicación entre compañeros", "falta un poco de organización entre el comité de convivencia", "reunirse más constantemente", "nos falta más ideas para solucionar problemas", "nos falta tener un protocolo como iniciar a dar solución al problema que se presenta", "nos hace falta más comunicación entre los compañeros, falta colaboración entre el grupo, falta protocolos para solucionar los problemas que se han presentado"	"Solucionar problemas de mis compañeros", "poderlos solucionar fácilmente", "ayudar a otros a salir de los problemas", "si se presenta problemas con los demás compañeros dar la oportunidad de escucharlos y solucionar de la mejor manera", "que todos los compañeros tuvieron confianza en el comité para aportar cualquier oportunidad sea lo más mínimo por colaborar a los compañeros", "me ha dado la oportunidad de expresar las ideas que a veces uno nunca ha expresado a la solución de un problemas porque a mí siempre me gusta dar buenos consejos sin lastimar a nadie"
Fortalezas	Amenazas
"Nos hemos distinguido o destacado en dar solución rápida a tres problemas que se han presentado. las personas en que nos toca actuar se han sentido bien y han hecho la paz y han estado en armonía con todo el grupo" "tenemos fortaleza porque hemos actuado a tiempo, antes de que las cosas pasen a mayores consecuencias y darle la solución a cualquier problema" "tenemos la actitud para permanecer en el comité de convivencia" "no somos problemáticos" "nos gusta convivir bien con las demás"	"Hacer las cosas por lo que nosotros creemos, porque no nos han dado capacitaciones y no sabemos si realmente lo estamos haciendo bien" "no tenemos claro cuando nos reunimos" "a veces no se hace actividades bien de la salud como recreación, etc" "creo que nos falta tener en cuenta muchas cosas más por hacer"

personas "somos nobles" "tenemos la capacidad porque siempre que se han presentado problemas se le ha dado solución de la mejor manera posible"

El análisis de los resultados de la matriz en conjunto con los participantes, generó más apertura, ellos empezaron a reconocerse como parte activa del proceso y mostraron sus opiniones frente al mismo. Presentaron sus dudas e inquietudes y plantearon la necesidad de desarrollar los encuentros de manera semanal con autorización de la gerencia con el fin de que todos los integrantes del comité de convivencia, estuvieran al tanto de la investigación y pudiesen participar de ella.

Los encuentros posteriores buscaron analizar la información recolectada en las entrevistas iniciales e identificar las representaciones sociales de los actores frente a la condición psicosocial, influencia del trabajo sobre el entorno extra-laboral, comprendiendo que muchos de ellos reconocían que habían situaciones o características propias del cargo que habían llegado a afectar su desempeño en otros roles como padres, esposos e hijos.

Los colaboradores propusieron entonces que el trabajo de la Zona de Orientación Laboral, debía estar orientado a la preparación del comité de convivencia en ejes fundamentales que afectaban el contexto empresarial y que aunque en ocasiones no se reconociera, llegaban a afectar el entorno familiar. Tomando como base la información obtenida hasta el momento se planteó el trabajo en temáticas como primeros auxilios psicológicos, resolución de conflictos y manejo de estrés. Con estas temáticas como primeros ejes definidos para la implementación de la ZOL se reconoció que existía mayor claridad frente al rol que desempeñaría cada actor del comité de convivencia y aunque se manifestaron distintos temores frente a las competencias que tenían o no para ser parte del proceso, también se reconoció la disposición de trabajar de manera individual y colectiva para obtener los resultados esperados.

De forma paralela, se trabajaba en el cumplimiento del segundo objetivo específico, sistematizar una ZOL en la empresa POFRESCOL, a través de la fase 3 de la IA (ejecución del plan de acción), que comprendía los pasos 4, 5, y 6 en la implementación de la ZOL (consolidación de la filosofía corporativa, espacios de interacción con la red operativa y efectuar la ZOL) como se muestra a continuación:

Sistematizar el proceso de implementación de una Zona de Orientación Laboral en la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral

Paso 4: Consolidación de la filosofía corporativa de la ZOL

La creación de la plataforma estratégica de la ZOL, se había planteado desde un primer momento tanto a la gerencia como al comité de convivencia, con el fin de tener claridad frente a los compromisos adquiridos y las competencias de los colaboradores con relación a los servicios que ofertarían. Así, simultáneamente al análisis de las entrevistas iniciales y a la demás información recolectada se habían ido tomando insumos para la construcción de una misión, visión, objetivos, valores, y demás componentes de la ZOL, que fueran acordes con la plataforma estratégica de la organización. Proceso retroalimentado constantemente hasta llegar a la operacionalización de los servicios de la ZOL, así como los espacios y los tiempos dispuestos para tal fin de la siguiente manera:

Logo

Con el fin de representar gráficamente el objetivo central de la Zona de Orientación Laboral relacionando armónicamente los conceptos de trabajo y familia, para el diseño del logo se utilizó una casa color vino tinto que representaba el hogar del colaborador, y un edificio color amarillo que representaba la institucionalidad de la empresa Pofrescol.



Figura 3. Logo Zona de Orientación Laboral Pofrescol

Fuente: Esta investigación

Misión

La ZOL Pofrescol, es un organismo creado al interior de la empresa Pollo Fresco de Colombia que establece servicios y acciones de acogida, escucha activa, acompañamiento, formación y capacitación, orientados a los colaboradores con el propósito de fortalecer los procesos de salud en el trabajo y prevenir situaciones de riesgo psicosocial asociadas a la influencia del trabajo sobre el entorno extra-laboral.

Presta sus servicios con responsabilidad, organización, seriedad, compromiso y respeto para consolidar estrategias oportunas que propicien un ambiente agradable para la organización.

Visión

Para el 2019 la ZOL Pofrescol se establecerá y consolidará como un espacio relacional y físico dentro de la empresa que liderará los procesos y estrategias de promoción y prevención para la salud en el trabajo.

Objetivos

Dar respuestas oportunas e integrales que incluyan la prevención de riesgos psicosociales principalmente los que se asocian a la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.

Incrementar las competencias de los actores de la comunidad para prevenir, acoger, escuchar, mediar, organizar, canalizar, acompañar, construir seguridad y formar a las personas.

Desarrollar un trabajo en red que involucre a los actores sociales internos y externos (familia del colaborador).

Ofrecer herramientas a la población que propicien la motivación y participación activa en los procesos de conciliación trabajo-familia.

Valores

Responsabilidad. Valor fundamental para aportar lo mejor de cada uno a la organización. En Pofrescol Ltda, la responsabilidad es la inspiración en el desempeño diario, para realizar de manera adecuada las funciones y cumplir con los objetivos colectivos y personales. Así también como la manera de asumir las consecuencias de las decisiones actos u omisiones.

Cumplimiento. Sabemos de la importancia de hacer las cosas a tiempo y en el momento conveniente. La eficacia, satisfacción y la calidad del servicio es la manera de garantizar el cumplimiento de nuestra labor.

Trabajo en equipo. Para Pofrescol el trabajo en equipo constituye el mecanismo que garantiza la objetividad, cumplimiento y la calidad de la labor que se desarrolla.

Organización. Sabemos la importancia de la organización en la ejecución de las tareas y funciones que como grupo de trabajo nos caracteriza.

Seriedad. Trabajamos con seriedad y exactitud, puntualidad, en consecuencia con nuestros deberes y derechos.

Compromiso. En Pofrescol, reflejamos con nuestro trabajo, desempeño y calidad el compromiso con la comunidad.

Respeto. Comprender y valorar la libertad de pensamiento y los derechos inherentes a cada persona.

El equipo ZOL concluyó que debía iniciar el trabajo con temáticas particulares, e ir ampliando de manera progresiva el portafolio de servicios de la Zona de Orientación. Para ello definieron un cronograma de actividades en el cual se incluía conformación de formatos para actas de sesión, desarrollo de guías orientadoras y formatos de seguimiento a través de encuentros semanales en los que simultáneamente se trabajaría capacitaciones, para potenciar competencias en los colaboradores, reflejadas en su accionar diario y que aportarían a su calidad de vida y se transmitirían a sus compañeros.

Paso 5: Espacios de interacción con la red operativa

A partir de talleres investigativos con los integrantes del equipo ZOL se trabajó las siguientes temáticas: normatividad de los comités de convivencia, principales problemas que se dan en el trabajo, acoso laboral, resolución de conflictos, manejo de estrés y primeros auxilios psicológicos. Esto con el fin de ejercer un rol asertivo y oportuno ante los demás colaboradores cuando solicitaran los servicios de la Zona de Orientación Laboral.

Cada taller tenía una guía de desarrollo, en la cual se incluía nombre de la actividad, objetivos principales, sondeo de conocimientos previos, desarrollo de la capacitación, solución de inquietudes, revisión de los nuevos conocimientos adquiridos y las percepciones movilizadas, conclusiones y recomendaciones.



Figura 4. Talleres investigativos.

Fuente: Esta investigación.

El primer taller “normatividad en los comités de convivencia”, surgió debido al requerimiento de los integrantes, quienes manifestaron entrar a ser parte del comité de convivencia por decisión de sus compañeros y recibir tareas por parte de la alta gerencia, sin ser capacitados o tener algún acercamiento a los objetivos y funciones reales de un comité de convivencia y a los roles de cada actor en el mismo. Así, con el objetivo de fortalecer esta temática se realizó una revisión de la resolución 0652 de 2012, por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas. Su revisión y análisis permitió la conformación de una guía en la cual los colaboradores lograron sistematizar, el objetivo central de un comité de convivencia, por quien está conformado y sus funciones principales. La guía permitirá realizar empalmes oportunos cuando se presenten cambios en el comité o se les solicite realizar algún tipo de actividad o atención. En el encuentro además se abordó generalidades de la ley 1616 y la ley 1562, con el fin de que los colaboradores reflexionaran frente a los procesos de salud mental, cómo han cobrado importancia en los diferentes contextos de desarrollo humano y cuáles son las disposiciones que rigen la seguridad y salud en el trabajo y el sistema de riesgos laborales en el cual ellos están inmersos.

El segundo taller “problemas en el trabajo”, se desarrolló con el fin tener un acercamiento a las dinámicas de los colaboradores, sus percepciones frente a lo que puede o no considerarse un conflicto, como estos llegan a afectar el estado emocional de una persona y si puede o no trascender del ámbito laboral.

Los resultados del encuentro permitieron establecer diferencias entre las percepciones de hombres y mujeres. Los primeros manifestaron que dentro de la organización se habían presentado pocos problemas entre compañeros, y que en su mayoría habían sido solucionados de manera rápida y oportuna. Las mujeres por su parte, consideraban que las problemáticas dentro de la empresa eran frecuentes entre compañeras por “mal entendidos”, “por envidia”, “por hombres”, “porque la una miró mal a la otra”, “por chismes” o “porque llevo de mal genio”. Estas situaciones en diferentes oportunidades habían afectado negativamente el clima laboral y algunos aspectos familiares. Las soluciones no se habían generado desde el comité de convivencia, pero ellos lograban identificar que la estrategia más común para afrontar la situación era el alejamiento o la creación de grupos, lo cual no aportaba a una solución real.

Con esta información se prosiguió a la revisión del material de apoyo llevado por los investigadores, en el cual el Servicio Nacional de Aprendizaje Sena compilaba teorías y apreciaciones de diferentes autores y entidades entorno a que son los problemas laborales, cuáles son sus tipos, factores que determinan su aparición, como identificarlos y sus consecuencias más comunes. El equipo ZOL, una vez realizó el análisis del material, concluyó que dentro de la empresa se habían presentado otros escenarios como los manifestados en los ejemplos del taller y que ellos no habían reconocido como problemas debido a la frecuencia de su aparición y a percibirlos entonces como algo “normal”.

Dentro de los tipos de problemas que se reconocieron se encontró indicios de acoso laboral, abriendo paso al desarrollo del tercer taller: “¿acoso laboral?”, en este encuentro los participantes manifestaron que el conocimiento adquirido frente al concepto de acoso se remitía al obtenido en el primer taller en el cual se hicieron conscientes de que el propósito a partir del cual surgen los comités de convivencia es ejercer planes de acción y control frente al acoso laboral. El material para realizar el análisis fue entonces el ofrecido por López-Pino, Seco-Martin y Ramírez-Camacho, (2011) y algunos apartados de la 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. Con ello los colaboradores lograron tener una percepción clara frente a qué es realmente el acoso laboral, cuáles son las características más comunes de quien lo ejerce y de quien está siendo víctima, los tipos de acoso que existen y las maneras más recurrentes de ejercer control. El

resultado del encuentro fue un borrador que posteriormente se consolidó en la guía orientadora (anexo 6) para poder prestar el servicio de acogida y escucha activa a colaboradores que manifestaran ser víctimas de este tipo de situaciones, donde se incluyeron aspectos a tener en cuenta para reconocer el acoso laboral, verificación de áreas a las cuales está afectando (laboral, personal o familiar), recomendaciones para el proceso de atención y ruta de atención cuando la situación no para.

“La resolución de conflictos”, fue el cuarto taller desarrollado, en el cual el sondeo de conocimientos previos se realizó a través de la entrega de un caso a cada colaborador, con el fin de que pudiera desarrollar una lista de pasos o guía que utilizaría para dar una solución a la situación problema. El resultado fueron esquemas para solucionar conflictos que coincidían en muchos aspectos con lo señalado por el material guía del Servicio Nacional de Aprendizaje Sena, donde se define un esquema para solucionar conflictos a través del planear, hacer, verificar y actuar.

Se realizó la revisión de cada caso y se establecieron los elementos faltantes para una resolución de conflicto apropiada a cada uno y el equipo ZOL, concluyó que las estrategias revisadas eran oportunas a cada caso particular, por lo tanto el diseño de la guía orientadora incluyó un esquema general de siete pasos para solucionar conflictos y algunas estrategias aplicables una vez se realizara el análisis de la situación y se lograra establecer cuál era la más eficiente.

El quinto taller se denominó “Manejo de estrés”, el cual se abordó desde la perspectiva de Otálora-Montenegro (2007). En un primer momento, los participantes manifestaron que si bien no podían dar un concepto claro de lo que es el estrés, a partir de la experiencia, sentían que era una de las problemáticas que más les afectaba en el trabajo por el tiempo dedicado al mismo y la rutina, aspectos que habían influido considerablemente en problemas o situaciones difíciles de manejar en el hogar “tanto trabajo me estresa y cuando llego a la casa no quiero saber nada de nadie y luego problemas...” “los horarios son muy pesados, me genera estrés y solo quiero llegar a dormir, pero los niños están en la casa sin hacer tareas y está mi esposo, tengo que llegar a cocinar y terminamos peleando”.

Al evaluar las estrategias más utilizadas para poder controlar estas situaciones, los colaboradores manifestaron que tendían a alejarse de la familia o “tragar sus sentimientos”

y seguir con las actividades diarias, creían que sus familias no tenían un conocimiento claro de cuáles eran las funciones que ellos desempeñaban en la empresa y por lo tanto no había ningún tipo de consideración al respecto en la mayoría de los casos. Sin embargo también se evidenció otra tendencia orientada a la creencia de que la familia “debía entender” que la jornada de trabajo era muy extensa y por eso en ocasiones se llegaba cansado, sin ganas de hablar y debían “atenderlos”. Así en el desarrollo del taller se realizó un análisis de cada creencia teniendo como referencia aportes teóricos que fueron compartidos con el equipo ZOL, se observó como ellos reflexionaban al respecto y lograban replantear algunas de las ideas manifestadas en un primer momento. El resultado final del encuentro permitió establecer una relación lógica plasmada en la guía orientado frente a que es el estrés, cuáles son sus manifestaciones, como llega a afectar al contexto extralaboral y que estrategias pueden aplicarse para prevenirlo y tratarlo en su fase inicial.

El sexto taller desarrollado fue “Primeros auxilios psicológicos”, donde se realizó una aproximación teórica de la temática, y posteriormente se trasladó a casos hipotéticos. Los participantes en primer manifestaban jamás haber escuchado el término, pero a partir de asociaciones con el concepto de primeros auxilios en general lograron establecer una hipótesis que posteriormente se analizó y fortaleció con el material llevado.

Del encuentro se obtuvo una guía con la definición de primeros auxilios psicológicos y elementos de que hacer y que no cuando hay una situación de crisis (Anexo 6).

Paso 6: Efectuar la ZOL

Buscando la auto-sostenibilidad de la ZOL no en espacio físico pero si relacional, se planteó como estrategia utilizar la reglamentación de encuentros de los comités de convivencia para hacer los seguimientos a los procesos, se envió un informe de actividades a las ARL con el fin de que estuviera el tanto del proceso desarrollado y al contar con el aval de la alta gerencia, se realizó el lanzamiento de la ZOL a toda la organización y a los familiares de los colaboradores.

En el lanzamiento se contó con la participación de 90 personas entre colaboradores y sus familias. Ahí los participantes del proceso mostraron su apropiación frente al mismo, puesto que fueron ellos los encargados de dar a conocer la plataforma estratégica de la Zona de Orientación. Se realizó un acto protocolario en el cual una vez los colaboradores

inauguraron la ZOL, recibieron por parte de los investigadores y la empresa un reconocimiento a su labor y compromiso en el desarrollo de la investigación.



Figura 5. Lanzamiento de la ZOL.

Fuente: Esta investigación.



Figura 6. Familias asistentes al lanzamiento de la ZOL.

Fuente: Esta investigación.

Posteriormente se dio a conocer los espacios y horarios, dando claridad frente a dónde y cuándo acudir al equipo y con el fin de tener el primer encuentro y relacionar trabajo y familia se realizó una sensibilización frente a como el ambiente laboral influye sobre el extralaboral y viceversa. Las familias gracias al equipo ZOL y a las

manifestaciones realizadas a lo largo de la investigación pudieron acercarse más al rol de esposos, esposas, madres, padres e hijos, escucharon frases que reflejaban el sentir de sus familiares “hoy pase ocho horas trabajando, lejos de ti, aun así me gustaría que me regales un minuto para hablar contigo”, “mi familia no es una ZOLa”, “sé que llegue de mal genio... estaba cansado...pero hablaré, no gritaré” y pudieron concluir el encuentro reconociendo que trabajo y familia pueden conciliar cuando existe apoyo, estrategias de afrontamiento adecuadas y en general equilibrio entre las demandas de cada área.

Se finalizó el encuentro con actividades dinámicas y juegos que permitieron conectar teoría y práctica de la influencia trabajo y familia como elemento conciliador y gratificante.



Figura 7. Actividades lúdicas en el lanzamiento de la ZOL.

Fuente: Esta investigación.



Figura 8. Actividades lúdicas en el lanzamiento de la ZOL.

Fuente: Esta investigación.

Por otra parte, en esta fase del proyecto se contempló la necesidad de recursos personales, administrativos y estructurales, para fortalecer el proceso y por ello se creó un plan operativo que incluía actividades de sensibilización de manera continua, estrategias formales e informales para las intervenciones o capacitaciones requeridas y vinculación de la ARL y la alta gerencia en la continuidad del proceso con miras a cumplir la visión de la ZOL.

Finalmente, para el desarrollo del objetivo número 3 de la investigación, interpretar el proceso de implementación de la ZOL a partir de la percepción particular de los colaboradores, se desarrolló la fase 4 de la IA (reflexión y evaluación) que contempla los pasos 7, 8 y 9 de la ZOL (evaluación y seguimiento, consolidación de la experiencia y ajuste y sostenibilidad de la ZOL con la red operativa).

Conocer las percepciones y la realidad psicosocial de los colaboradores derivadas de del proceso de implementación de la Zona de Orientación Laboral para la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral

Paso 7: Evaluación y seguimiento

De manera análoga a la estructuración de los tiempos y espacios de la ZOL, se crearon los formatos y guías de seguimiento para verificar la forma en que se llevaba el proceso y generar ajustes para el fortalecimiento del mismo. Para entonces se contaba ya con las guías orientadoras de las temáticas abordadas en los talleres y con formatos de

actas, inicios de casos, formatos de seguimiento, formatos de citación y formatos para capacitaciones.

Igualmente se reconoció la relevancia de la satisfacción laboral, las horas trabajadas semanalmente y el apoyo por parte de los supervisores en el ajuste trabajo familia, que a su vez influía en el desarrollo de la ZOL.

Paso 8: Consolidación de la experiencia

El registro continuo de la experiencia permitió contar con un manual guía de la Zona de Orientación Laboral (anexo 6) y en los últimos encuentros se realizaron reflexiones frente a cómo se llegó al proceso y qué elementos se movilizaron.

Los participantes coincidieron en que al llegar los principales temores eran “hacer las cosas mal”, “no ser competentes para lo que se pretendía hacer”, “no entender”, “gastar tiempo del trabajo”, “comprometerse a algo que no querían” entre otros, y que esos pensamientos los llevaban a tener poca participación en la experiencia. Sin embargo el tener una proyección del trabajo y el realizar talleres investigativos que les permitían acercarse a la teoría y práctica sin temor a burlas o recriminación, les había permitido aprender cosas nuevas, replantear elementos que consideraban “verdades absolutas” y aplicar algunos de los elementos vistos en situaciones personales.

Por último al preguntar cuál era el aporte más significativo del proceso manifestaron elementos relacionados con su rol en la empresa “yo vengo aquí a trabajar, era del comité pero no estaba en las reuniones ni nada porque no sabía qué tenía que hacer”, autoconfianza “ya podemos hablar, así no esté el presidente” y reconocimiento de la ZOL como algo propio “esto ya nos queda a nosotros y tenemos que encargarnos de mantenerlo, tener una oficina o un espacio donde sepan que estamos para poder hacer las cosas bien porque lo que vimos es importante”.

Paso 9: Ajuste y sostenibilidad de la ZOL con la red operativa

La evaluación y seguimiento del proceso, permitió reconocer que probablemente la ejecución de la Zol a través del manejo, asesoría, acogida o escucha tendría dificultades por las creencias de los mismos integrantes del equipo frente a sus habilidades y por ello se planteó la necesidad de actuar desde el enfoque de la prevención con el fin de darse a conocer y mostrar las competencias del equipo bien a través de mensajes o publicidad impresa como la instalada con el fin de invitar a la reflexión o con el plan de capacitaciones

y actividades en pro de la calidad de vida del colaborador, como las realizadas en el lanzamiento de la ZOL.

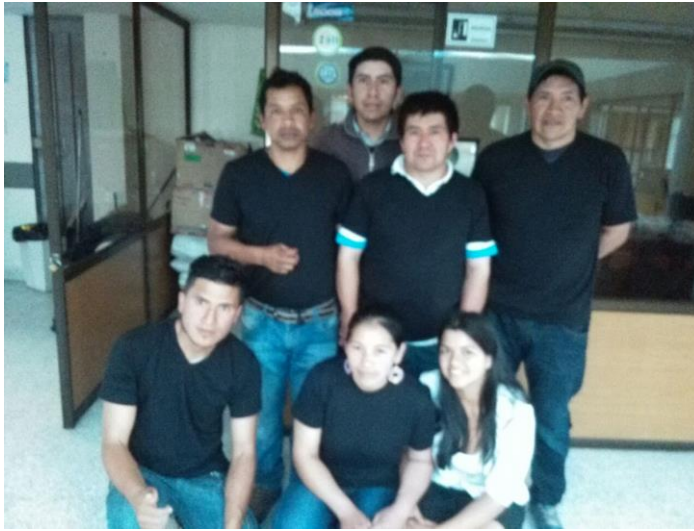


Figura 9. Equipo ZOL.

Fuente: Esta investigación.

DISCUSIÓN

“Cuando el trabajo es un placer, la vida es una alegría! Cuando el trabajo es un deber, la vida es una esclavitud”

Maximilien Robespierre (s.f).

Buscar comprender el proceso de implementación de la ZOL, llevó a reflexionar sobre diferentes conceptos como las condiciones psicosociales, especialmente la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, el concepto de trabajo y la satisfacción que puede o no brindar a la vida, la importancia de propender por la salud del colaborador y en especial como cada comunidad, organización o grupo llega a construir una visión particular de su realidad social que en un proceso investigativo como el desarrollado, se convierte en la guía de las acciones que pueden encaminarse con el fin de movilizar o reestructurar procesos sociales, psicológicos y organizacionales. Así entonces a continuación se muestra la triangulación realizada entre los elementos teóricos, los antecedentes y los resultados encontrados dentro de la investigación acción.

El bienestar laboral incluye situaciones o condiciones que permitan el completo desarrollo del ser humano dentro de su campo laboral, así como reducir a la menor escala las posibles afectaciones que pueda tener en otras esferas a causa de este. En esta última la

discusión se ha venido presentando especialmente en la manera como la parte laboral puede afectar familia, amigos, tiempo libre y relaciones interpersonales (Cucaita, Alvarez, Medina, Gonzales & Parra, 2013).

Pofrescol como una empresa preocupada por el desarrollo integral de sus colaboradores había buscado estrategias que le permitieran movilizar dinámicas dentro de la organización por lo cual había permitido el desarrollo del proyecto “Efectos de un programa de promoción y prevención sobre riesgos psicosociales y satisfacción laboral en los trabajadores de la planta daza de la empresa POFRESCOL LTDA”, cuyos autores son Flórez-Delgado y Torres Belalcazar, quienes en 2012 buscaron determinar los efectos de un programa de promoción y prevención en riesgos psicosociales sobre dichos riesgos y sobre la satisfacción laboral. Concluyendo que la aplicación del programa afectaba las variables de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en los trabajadores de Pofrescol. Este proyecto se convirtió en un insumo importante por haber abordado la misma población de la presente propuesta y aunque así se pudo realizar una lectura previa de la organización, el encuentro con los colaboradores, desde el momento de las entrevistas individuales hasta el trabajo con el equipo ZOL, dio cuenta de la necesidad de dejar dicha información y darse la oportunidad de construir a partir de la nueva realidad, puesto que las personas con quienes se había desarrollado el proyecto no eran las mismas y pese a la propuesta dejada por los investigadores frente al trabajo que debían hacerse para continuar el proceso, esta no se había desarrollado en totalidad y la única actividad que permanecía era el campeonato de fútbol como parte de las actividades lúdicas para la integración del grupo. A diferencia del trabajo citado, la presente investigación se orientó a comprender los procesos psicológicos emergentes, cuando se realizó la generación de estrategias de intervención en conjunto con el colaborador, lo que quizás le dio un valor agregado, pues los integrantes del equipo ZOL, estaban al tanto del proceso no desde el carácter de recibir información sino desde un rol dinámico en el que debían proponer, construir, aprender y analizar información llevada por los investigadores en contraste con su propia realidad.

Este proceso de aprendizaje permitió poner en el centro de la discusión, la necesidad de integrar al colaborador de manera activa, reconociendo la diferencia y la diversidad, en general hacer posible que en Pofrescol se ofrezcan condiciones y posibilidades para que la diferencia sea un elemento que se tome como oportunidad para potenciar el bienestar del

colaborador dentro y fuera del ámbito laboral, mostrando que los procesos de intervención que presentan participación limitada de los colaboradores y dificultades en el desarrollo de las estrategias (Fernández, Ramírez & Hernández, 2012) pueden responder a que no se desarrollan teniendo como base la realidad particular de la empresa.

El resultado final de la sistematización mostro que el esquema general de pasos que se siguen en la implementación de la ZOL Pofrescol son similares al esquema inicial propuesto, basado en la ZOL Venus de Colombia, con una diferencia en el orden del paso 2 (conformación del equipo ZOL) y 3 (lectura organizacional) que para el presente estudio se invirtieron, obedeciendo principalmente a la IA, metodología utilizada para este estudio y que requería el acercamiento a la comunidad, su liderazgo continuo y la participación activa de esta en cada una de las decisiones que se tomaran respecto del proceso. Por lo tanto se consideró primordial hacer la lectura organizacional para finalmente en conjunto con los colaboradores escoger el equipo ZOL y retomar la lectura organizacional en un ciclo continuo que no deja nada dado ni permanente. Desde esta perspectiva de desarrollo humano, en la generación de nuevas posibilidades en cuanto al abordaje de la afectación extra laboral a causa del trabajo, se reconoció cómo las expectativas asociadas a diferentes roles afectan el bienestar del colaborador (Kahnm et al., 1964 & Pleck, 1977), donde el conflicto trabajo/familia actuaba como elemento estresor vinculando antecedentes, moderadores y consecuencias (Karasek, 1979) haciendo necesaria la ampliación del marco de referencia para reconocer las experiencias particulares de los colaboradores dentro de la organización, desmitificar la condición de dependencia del colaborador por medio de la inclusión de sus opiniones, actitudes y propuestas dentro del proceso, la participación activa y la realización conjunta de la investigación como una alternativa que fue la guía en el desarrollo de la investigación, siendo similar al estudio *Assessing the impact of healthy work organization intervention*, realizado por Dejoy, Wilson, Vandenberg, McGrath-Higgins y Griffin-Blakeen (2010), aunque no en el paradigma investigativo o la metodología si en el objetivo de fomentar la participación de los trabajadores y la resolución de problemas que propenda por una organización de trabajo más saludable. Los resultados de esta investigación y la citada sugieren que la participación, la creación de capacidades o habilidades, el fomento de la motivación y los procesos participativos parecen ser prometedores para la mejora de la organización del trabajo, la resolución de

problemas y el compromiso, impactando en la satisfacción laboral y el liderazgo de los colaboradores.

En ese sentido los resultados de la investigación coinciden además con lo encontrado en *Does positive team mood mediate the relationship between team climate and team performance?*, trabajo realizado por Gonzáles-Romá y Gamero (2012), reconociendo una clara implicación práctica donde organizaciones y jefes deben asegurarse de que los miembros del equipo de trabajo sientan que cuentan con el apoyo de la organización, para lo cual es necesario que la empresa efectivamente apoye los procesos a través de diferentes estrategias, tales como la construcción y mejoramiento del equipo de trabajo, el suministro de información y retroalimentación a los procesos que se desarrollan, el mejoramiento de las líneas de comunicación, la asignación de recursos materiales, etc. (Gonzáles-Romá & Gamero 2012). Cuando los colaboradores perciben que este apoyo es alto, no sólo su estado de ánimo afectivo será mejor, sino también la calidad de su trabajo y la sostenibilidad del proceso. El no contar con dicho apoyo llega a dificultar las actividades y procesos que se desarrollan dentro de la organización y esto se hizo evidente en el transcurso de la investigación cuando hubo un cambio en la alta gerencia de la empresa. Los colaboradores integrantes del equipo ZOL, venían desarrollando las actividades de manera eficiente y oportuna con el apoyo de la gerencia pero, frente a esta reestructuración su rol se vio afectado negativamente, puesto que pese al empalme realizado entre la gerencia saliente y la nueva, el proceso de la ZOL Pofrescol no se siguió desarrollando igual. Los líderes estaban dispuestos a continuar con el trabajo sin embargo no podían desconocer que un cambio de ese tipo afectaba sus tiempos en las demás actividades y por ello se hizo necesario reprogramar muchos de los encuentros. Afortunadamente el equipo ZOL ya se había conformado y tenía claro su eje de actuación y una vez se retomaron las actividades, se acoplaron inmediatamente al proceso, aunque no pasó lo mismo con la gerencia debido a que aún estaba haciendo el empalme con otros procesos de la organización.

Esta investigación iniciada con los colaboradores de la empresa Avícola Pofrescol, posibilitó un acercamiento a la realidad que enfrenta el colaborador en la esfera extralaboral a causa del trabajo, la forma en que estas personas han vivenciado diferentes situaciones, las representaciones que se han generado y a partir de allí los aportes que

ofrecen para la mitigación en la afectación de su bienestar como también al mayor rendimiento en el ámbito laboral. Además, el reconocimiento de estudios de este tipo busca proponer métodos válidos que puedan replicarse, que permitan intervenir en la organización a nivel psicosocial, garantizando mayor productividad y reducción de gastos en los programas de atención y/o tratamiento, así como promocionar la salud del colaborador y su apropiación desde la intervención de la Psicología del Trabajo y las Organizaciones, invitando a movilizar todos los niveles de la empresa, en especial a la alta gerencia, para propender por el bienestar de los colaboradores que constituyen el *corazón* de la misma (Salanova & Schaufeli, 2004).

Al referirse a los colaboradores como corazón de la empresa, se cambia la visión de meros elementos de trabajo a sujetos, los resultados demuestran la importancia del entorno humano dentro del contexto laboral, la necesidad de reconocer los actores de acuerdo a los grupos con los que se trabaja y la importancia de la inclusión y la generación de espacios de encuentro para el establecimiento de vínculos entre los colaboradores (Venus de Colombia, 2011).

Es necesario reconocer que en un principio los colaboradores no identificaban problemáticas o situaciones que en sí mismas pudiesen relacionar trabajo y familia, por lo cual se hizo necesario replantear la manera en que se abordaba la temática y pasar de una entrevista con preguntas semiestructuras a un dialogo más abierto en el cual el colaborador trabajó a partir de narraciones un reconocimiento de su realidad. Los investigadores tomaron el papel de orientadores y fueron guiando a partir de reflejos y retroalimentaciones el acercamiento y análisis frente a situaciones que los colaboradores habían asumido como “normales”, “el trabajo es duro pero es así y toca afrontarlo” “la familia debe entender” “uno llega y tienen que servirle porque está cansado” “yo llego a la casa y solo veo televisión”; así se pasó de una negación o desconocimiento de la afectación trabajo familia a un reconocimiento de la interrelación entre las dos esferas “yo creo que el estrés que uno tiene por el trabajo, después puede reflejarse en la familia”, “Quizás cuando llego de malgenio es porque estoy cansado y con eso si he tenido problemas”.

En consecuencia se logró reconocer que las tres dimensiones o tipos de conflicto trabajo-familia identificados en las teorías desde 1999 persisten y para la presente investigación aportaron en la configuración de las categorías inductivas. Los conflictos

basados en el tiempo de trabajo, el estrés y la conducta, surgían por las demandas propias del cargo: la distribución de tiempo prolongados para la realización de turnos, la tensión manejada y las conductas de cargo que difieren de las expectativas del mismo. Además, la realidad particular de Pofrescol, permitió reconocer que estas tres dimensiones en muchas ocasiones se presentan de manera simultánea y con interferencia mutua puesto que algunos colaboradores identificaban un ciclo en el conflicto trabajo-familia, la distribución de tiempos prolongados, aumentaban los niveles de estrés y estos a su vez se veían modulados de acuerdo a las herramientas comportamentales, específicamente a las estrategias de afrontamiento que cada persona tuviera. En el mismo sentido la valoración del riesgo psicosocial influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral, pone de manifiesto la necesidad de distinguir entre 4 variables o categorías para su análisis posterior que son: horarios de trabajo, conflictos interpersonales a causa del trabajo, rumiación del pensamiento frente al trabajo y trabajo extra laboral desarrollado en casa (Ministerio de la Protección Social, 2010), de ellas en Pofrescol se logró identificar la influencia de los horarios, los conflictos interpersonales y en menor medida rumiación del pensamiento.

El análisis de la relación trabajo-familia, conlleva a reconocer la aplicación práctica de la teoría de apoyo recibido y la teoría del límite (Kinnunen et al., 2005), en la primera la mediación de las percepciones de apoyo que experimentaba el colaborador se direccionaban igual que en la teoría a la evidencia de las normas y políticas organizaciones frente a la familia y el apoyo brindado por sus compañeros, mientras que la segunda teoría, la teoría del límite, según la cual la vida laboral y familiar del colaborador está determinada en alguna medida por diferentes culturas, y las transiciones que experimenta el colaborador, dio paso el reconocimiento de los tipos de relación trabajo familia en correspondencia con el grado de integración y afiliación del colaborador con el grupo. Un colaborador que haya internalizado la cultura organizacional y sus valores cuenta con mayor capacidad para controlar los límites, mientras que aquellos que tienen poca influencia y desconocimiento de valores presentaban una capacidad más limitada para ejercer el equilibrio.

Una estrategia como la ZOL permitió incluir al colaborador como líder del proceso, lo que generó una mayor apropiación y sentido de pertenencia, mostrando resultados similares a los encontrados en la experiencia de Venus de Colombia donde la metodología remitió al trabajo grupal y permitió la inclusión de la organización y de los colaboradores

como sujetos de derechos que proponen, participan y construyen. En ese sentido fue importante reconocer los imaginarios del colaborador y la forma en que el vivenciaba su situación en la empresa. La manera de lograr hacer la inclusión fue darle el rol protagónico dentro del proyecto, proponiendo la ZOL como un acercamiento a la realidad, un darse cuenta y un escenario para generar acciones de transformación.

El rol protagónico del colaborador incluyó también a través del conocimiento de las normas que guiaron el proyecto un reconocimiento de derechos y deberes, no solo basados en imaginarios o ideales si no en una regulación dada, que aparte de conocimiento les brindo seguridad frente a su papel dentro del proceso y su estatus en la organización, frases como “yo no sabía eso”, “yo pensaba que esto era cuestión de la empresa” “sabiendo así, se puede tener más claridad de las funciones que se deben cumplir y de las cosas a las que de pronto uno puede tener derecho” “soy más importante de lo que pensaba”, dan cuenta del reconocimiento de la importancia de la norma, la manera como ellos pueden generar y gestionar su propio bienestar dentro de la organización sin depender muchas veces de terceros. Se utilizó en el proceso la frase *Ubi Societas, Ubi Ius* (donde existe una sociedad, existe el Derecho), que vislumbra la importancia y la antigüedad de las normas que tienen como función asegurar la sana convivencia entre los miembros pertenecientes a un determinado grupo social, la participación continua de la comunidad, y la apropiación de proyectos que busquen mejorar el bienestar laboral en la organización, permitiendo en la actualidad que las normas laborales se desarrollen o al menos se pretendan desarrollar a la par que el trabajo, la ZOL Pofrescol además de ser una construcción que tenía como eje central el colaborador y la participación de este en el proceso, se desarrolló dentro de la normativa nacional que ampara las condiciones dignas de trabajo, además de pretender evolucionar junto con las normas que a lo largo de la historia han inspirado luchas sociales entre obreros y empleadores que finalmente se resuelven incorporando justicia social derechos laborales que incluyen colaborador y empleador en las diferentes legislaciones.

En el proceso de la ZOL Pofrescol, los colaboradores concluyeron que tenían derecho a tener bienestar laboral y que la afectación del trabajo en su vida familiar sea mínima, igualmente reconocieron la importancia de la asertividad en el momento de gestionar una petición por cualquier circunstancia frente al empleador, de tal manera que lo primordial en la relación empleador-colaborador fuese la comunicación, sin embargo

también adquirieron nuevos conocimientos, reconociendo su importancia dentro de la organización, el carácter vinculante e imperativo de las normas que ejercen control sobre los empleadores y empleados impidiendo los abusos por cualquiera de las dos partes e igualmente asegurando los derechos de los entes mencionados.

La realidad se construyó a partir del acercamiento con el colaborador, interesaba conocer los procesos psicológicos emergentes en el ejercicio de la implementación de la ZOL, encontrando en el proceso como los colaboradores vivenciaban las exigencias psicosociales que influyen en el ámbito extralaboral, reflejando que existían diferentes niveles de exposición al riesgo, así como diferentes factores que actuaban como variables moduladoras al determinar el grado de afectación. Dentro de estos últimos se pueden destacar los siguientes, compromiso ante el trabajo y el apoyo social, “El trabajo es duro y pesado pero uno tiene que seguir y estar bien”, “es estresante pero hay que seguir de la mejor manera”, “lo bueno es que están los compañeros que lo ayudan”, “uno debe ayudar a los compañeros cuando acaba sus actividades para poder salir todos a la vez”.

El compromiso ante el trabajo un factor individual que cada colaborador vivencia de manera única, como lo dice el Ministerio de Protección Social (2008), “es en una interrelación dinámica de la variable, mediante percepciones y experiencias que finalmente influye en la salud y el desempeño de las personas” (Resolución 2646, 2008, p.2), en los colaboradores de Pofrescol, algunas otras variables que se involucran son por ejemplo, tiempo que lleva vinculado a la empresa, grado de escolaridad, edad, estado civil, género entre otras; en ese sentido la visión requirió considerarse desde un sistema holístico que permitió entender que aspectos involucran riesgos psicosociales, y que otros significan recursos o experiencias subjetivas positivas, de igual manera considerar que lo que para algunos podía considerarse un factor de riesgo para otros sería un factor protector como por ejemplo, la percepción de un colaborador de 25 años quien manifestaba, “el tiempo de trabajo aquí es adecuado, uno tiene los fines de semana para realizar sus otras cosas” y la percepción de un colaborador de 45 años para quien “los fines de semana no son suficientes, entre semana deberíamos tener más tiempo para estar en casa y ayudar a los hijos con tareas y ...”.

El darse cuenta de estos elementos en algunos de los colaboradores permitió mejorar su bienestar dentro de la organización y una participación más propositiva en el

proceso. Sin embargo al principio existió una desilusión por parte de los colaboradores al entender que el ejercicio no iba a realizarse de manera asistencialista, en este sentido era preocupante la desmotivación que se sentía de parte de la comunidad, aunque al avanzar el proceso se cambió esa postura y se pudo identificar en ellos una gran actitud y motivación para trabajar para sí mismos y para sus compañeros, esto sin duda fue también resultado de las políticas claras frente a la identificación, evaluación y acción frente a su diario vivir en Pofrescol, el control en relación a los factores psicosociales y sus efectos en la salud, y en dimensiones específicas de esta como la interrelación trabajo/familia.

Así la ZOL se fue construyendo en respuesta a esas necesidades particulares pero con los lineamientos generales que proponían otros proyectos relacionados con las Zonas de Orientación Escolar, Universitaria y Laboral. Aunque la implementación de una Zona de Orientación Laboral en la empresa Venus de Colombia, es la única experiencia en su tipo a nivel nacional y se convirtió en uno de los mayores aportes para esta investigación. Su propuesta al igual que la ZOL Pofrescol se constituyó como una estrategia de apoyo psicosocial a los colaboradores. La ZOL Pofrescol igual que las estrategias mencionadas se convirtió en un dispositivo a partir del cual se posibilitan procesos de respuesta y mitigación frente a diversas problemáticas psicosociales que se hagan evidentes. Además de promover espacios de inclusión social, donde se establecen relaciones de confianza, apoyo y respeto, que posibilitan a mediano y largo plazo la instauración de espacios de escucha, para la superación de situaciones que generan entornos críticos, permitiendo que la población trabajadora acceda a posibles opciones para solucionar sus problemas analizando conjuntamente alternativas y medios que pueden ayudarles en un momento determinado. La ZOL Pofrescol, en contraste con las ZOL, ZOU y ZOE desarrolladas en el país tiene un enfoque organizacional que enfatiza su accionar en la condición psicosocial influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y no en el consumo de sustancias psicoactivas que son el eje central de las propuestas anteriores. Se evidencian semejanzas en cuanto a la metodología, la inclusión del colaborador como actor central del proceso, el resultado de fuertes lazos afectivos entre el equipo, los colaboradores y el interés de la alta gerencia. Y además del eje de investigación, se diferencia en que el interés no es conocer si hay o no reducción de alguna variable, sino reconocer cuáles son los procesos psicológicos emergentes de la implementación de la ZOL y cómo el actuar de los colaboradores puede o

no llegar a sufrir alguna transformación que se traslade a sus demás compañeros y afecte la cultura organizacional.

La ZOL además garantiza su funcionamiento al ser implementada como estrategia adoptada por Pofrescol en el desarrollo de sus planes para garantizar y promover la salud del colaborador. Igualmente y al desarrollarse con los integrantes del comité de convivencia, quienes desde antes tienen unos objetivos y normas que los rigen facilita y promueve no solo su permanencia sino además su mejoramiento constante.

Así se desarrolló la investigación reconociendo como ya lo había hecho Aguirre-Zubiaurre y Martínez-Díaz (2006) en el trabajo *Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo*, la relevancia de la satisfacción laboral, el número de horas trabajadas semanalmente, el apoyo por parte de los supervisores y las intenciones de abandonar la organización en el ajuste familia-trabajo. Es necesario transformar el conflicto trabajo familia en interacción y conciliación trabajo familia, para lo cual los modelos teóricos apoyan en el análisis de situaciones particulares donde se puede comprender una vez se realiza el encuentro con la población las posibles teorías explicativas desde la perspectiva del colaborador y de la empresa (Ugarteburu-Gastañares, CerratoAllende e Ibarretxe-Zorriketa, 2008).

Cabe destacar que este es un aporte y un llamado a la necesidad de que las empresas cada vez deben reconocer más la importancia del equilibrio entre trabajo y familia como factor que influye en la productividad del colaborador, faltan estrategias que ahonden en la temática y que desarrollen acciones para mejorar esta relación. Los análisis cronológicos de la problemática, dan cuenta de que la situación es un factor que debe abordarse desde la organización por las consecuencias que conlleva a los colaboradores y su productividad, con estrategias que deben responder a las necesidades particulares del contexto, desde el análisis de la relación trabajo-familia y las acciones concretas que se requieren (Idrovo-Carlier en 2006).

A modo de reflexión

En esta investigación pudo identificarse cómo los colaboradores llegan a asumir como normal la presencia de malestar o choque entre empresa y colaborador. El análisis realizado frente a los imaginarios y creencias de los colaboradores al inicio del proceso, daba cuenta de un escenario según el cual “Todo era normal”, y eso conllevó a un reajuste

en las estrategias de los investigadores, quienes a su vez también habían creado una imagen de la realidad de la empresa según la cual “Habían muchas problemáticas que necesitaban atención”. Con el transcurso de la investigación y en el encuentro abierto entre investigadores y participantes se fueron modificando esas creencias, pudo reconocerse las falencias y fortalezas del grupo y de ahí surgió una ZOL propia de Pofrescol.

El último encuentro realizado fue un escenario en el cual las partes analizaron su actuar en el proceso. En general los colaboradores manifestaron que había muchas dudas y temores frente a su capacidad para tener un buen desempeño. Sin embargo, estas se fueron disipando con el desarrollo de los talleres, que les permitieron participar activamente y reconocer sus habilidades, su potencial y capacidad de empoderamiento.

Sus reflexiones asumían que la investigación aportó a reconocer su rol dentro de la empresa, como algo en constante movimiento, que puede mejorar de acuerdo al trabajo conjunto entre ellos y la alta gerencia “entonces así ustedes (investigadores) no estén podemos seguir trabajando, buscando material y cosas que nos ayuden a dar soluciones oportunas a los compañeros y no solo lo que uno piensa que a veces no se sabe si es bueno o malo”. Los investigadores por su parte, pudieron reconocer que también habían movilizad o sus creencias no solo frente a la realidad del conflicto trabajo familia, sino a la realidad general de la empresa.

El inicio de la investigación mostró que pese a las guías y elementos previamente organizados para entrar en contacto con los participantes, esto no era suficiente, las características particulares de cada informante requerían de un acercamiento diferente para poder generar respuestas no dicotómicas. Ya en el proceso de capacitación los investigadores reconocen las características del equipo y pueden generar estrategias que les permitieran un mayor acercamiento, el proceso en general fue una constante reestructuración de elementos que se adaptaran al grupo, pasar de estados de desconcierto por no tener la participación esperada a momentos en los cuales los participantes tomaban la iniciativa y desarrollaban los procesos de manera satisfactoria “Creo que el lanzamiento de la ZOL, fue el escenario en el cual realmente vimos que estaban empoderados del proceso, el momento de sus nervios, de su preparación y sus palabras de agradecimiento daban cuenta de que sabían qué es la ZOL y que es de ustedes, después ver a sus familias y compartir con ellos nos enseñó que realmente era un trabajo que si valía la pena... porque

se tomó todas la medidas necesarias para que fuera un día en el cual ustedes no tuvieran tanta producción, pero se dañaron máquinas y se presentaron muchos problemas que retrasaron el encuentro pero sus familias estuvieron esperándolos y ustedes correspondieron a eso... muchas gracias”, el cambio de percepciones de los investigadores, además se da en el reconocimiento de sus propias capacidades, fortalezas y debilidades y también en como una IA conlleva a un acercamiento con la población en la cual se pasa a ser parte de ella no como un elemento extraño, sino buscando siempre comprender las realidades sin juicios, buscando el fortalecimiento y el aporte al mejoramiento constante.

Finalmente, se puede desatacar que la vinculación de las fases de la IA con los pasos previamente reconocidos de la ZOL fueron apropiados para la investigación por las características de la población, de los investigadores y de los objetivos. La IA vista desde el modelo práctico, confiere un protagonismo activo a la comunidad (Stenhouse 1998 & Elliott, 1993) involucrando la transformación de la conciencia de los participantes así como un cambio en las prácticas sociales, siendo los investigadores orientadores del proceso (Rodríguez-García, et al., 2011). La ZOL por su parte es un escenario relacional en constante movimiento que requería de dicho protagonismo para sus participantes y que supo aprovechar el proceso cíclico de la IA, puesto que en su consolidación requería poder ir y venir en sus procesos de diseño, aplicación, evaluación y reflexión para ser coherente con su misión y visión y responder a la realidad particular de Pofrescol.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El reconocimiento de la realidad conjuntamente con el colaborador permite a este último una asimilación más consiente de las experiencias que vivencia a diario, situación que a su vez favorece un darse cuenta de debilidades, recursos, potencialidades y oportunidades inmersas en la organización, en la relación con el otro y dentro de sí mismo. Todo esto converge en la forma en que el decide cómo posicionarse y actuar frente a esas variables, reconocer que siempre se puede estar en proceso de mejora y en la búsqueda de nuevos objetivos.

La implementación de la ZOL más allá de generar un efecto en la realidad de la organización buscaba trabajar a partir de la comprensión de los sentidos, reconociendo los procesos psicológicos, sociales y organizacionales dados dentro de la investigación.

Estrategias como la ZOL, por su metodología, permite que en empresas dinámicas la nuevas personas que ingresen a la organización puedan continuar con el trabajo que se viene desarrollando, puedan unirse de manera efectiva y sin causar traumatismos al equipo o la empresa, fortaleciendo los procesos de sostenibilidad de la ZOL, así como la creación de vínculos entre los integrantes del equipo ZOL y sus demás compañeros.

La relación entre trabajo y familia es un hecho que se da en las organizaciones, su interferencia dependerá no solo de las características y herramientas particulares para hacerle frente por parte del colaborador, sino también de los programas o estrategias que logre implementar la empresa con el fin de lograr conciliar las dos áreas, puesto que el bienestar con la familia hace un colaborador mentalmente más saludable y esto a su vez garantiza mayores niveles de productividad en la empresa.

El cambio del paradigma, de una estrategia asistencialista a una estrategia donde investigador, empresa y colaborador aportan desde sus creencias, herramientas y capacidades, permite tomar más en cuenta alguna de las problemáticas que perciben los colaboradores, de esta manera la empresa se acerca al colaborador y viceversa y en esa guía los resultados pueden ser mejores. La literatura y las entrevistas nos dan cuenta de que los proyectos realizados para ayudar al colaborador se hacían desde fuera y llegaban únicamente a aplicarse sin tener en cuenta la realidad de los colaboradores en un determinado momento, impidiendo que las estrategias avancen o desarrollen su máximo potencial.

Una investigación como la desarrollada, donde se vincula empresa y familia, requiere de manera innegable la participación y apoyo de la alta gerencia. No se puede desconocer que ella es quien hace el primer contacto con los colaboradores y les permite vincularse a procesos de este tipo. Por ello y pensando en investigaciones futuras es necesario tener en cuenta que los cambios que se den en la gerencia, terminarán afectando el proceso de investigación en mayor o menor medida.

Una recomendación para estudios posteriores es que no se debe perder la línea donde el colaborador es el principal insumo tanto para la organización como para el proyecto. El no solo permite conocer de primera mano la dinámica organizacional, sino también generar aportes valiosos tanto para el proyecto como para las organizaciones.

Igualmente si se decide realizar un trabajo de este tipo es necesario estar conscientes de que las movilizaciones no solo se darán en los sujetos que participen sino en el investigador, quien de una u otra manera debe implicarse en el proceso para comprender como esa dinámica de una comunidad u organización se ha construido y mantenido en el tiempo, y cómo entonces deberá plantear y replantear estrategias, teorías, métodos y cualquier actividad que haya pensado con el fin de ser aceptado en la comunidad y solo entonces trabajar para movilizar, creencias, pensamientos o culturas.

El proceso enriqueció el abanico de intervención, contribuyendo no solo en la implementación de estrategias en pro de la mejor calidad de vida de los colaboradores. Sino además, creando un insumo que puede aportar tanto a las exigencias gubernamentales como a la creación y aplicación de conocimiento científico en la región. Finalmente, se ubicó a la Universidad de Nariño desde su Laboratorio de Medición y Evaluación Psicológica (LABMEP) como uno de los pioneros en el desarrollo de modelos de intervención desde la psicología organizacional (investigación que surge a través del proyecto de práctica profesional de los Laboratorios de Psicología años 2013 – 2014), adoptando el método científico y contribuyendo en la creación e intervención de estrategias que apoyan y complementan programas ya existentes, con un impacto en el mediano y largo plazo a través de resultados empíricos.

REFERENCIAS

- Aguirre-Zabiauurre, Z. & Martínez-Díaz, M. (2006). Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo. *Fundación MAPFRE Medicina*, 17(1), 14-24.
- Burbano-Valdés, H.M. & Ricaurte-Cepeda, K.M. (2010). *El empoderamiento en jóvenes en situación de desplazamiento, asistentes a la Unidad de Atención y Orientación (UAO) de la Alcaldía de Pasto*. Tesis de pregrado, Universidad de Nariño, San Juan de Pasto, Colombia.
- Bustamante, M. & Rentería, E. (2009). *Psicología del trabajo y de las organizaciones, reflexiones y experiencias de investigación*. Universidad Santo Tomas, Bogotá, Colombia.
- Cantero-Téllez, E. A., & Ramírez-Páez, J. A. (2009). Factores psicosociales y depresión laboral: una revisión. *Revista Médica Del IMSS*, 47(6), 627-636.
- Carvajal-Paz, M. & Ramírez-Botero, V.A. (2011). *Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la corporación Sirviendo con Amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional*. Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia.
- Ceballos-Mora, A.K. & Zambrano-Guerrero, C.A. (2012). *Empoderamiento en personas con orientación sexual homosexual (gay y lesbianas) de San Juan de Pasto*. Tesis de pregrado, Universidad de Nariño, San Juan de Pasto, Colombia.
- Colegio Colombiano de Psicólogos. (2009). *Deontología y bioética del ejercicio de la Psicología en Colombia*. Recuperado el 3 de abril de 2014 de: http://www.infopsicologica.com/documentos/2009/Deontologia_libro.pdf
- Colmenares, A.M. & Piñero, M.L. (2008). La investigación acción. Una herramienta metodológica heurística para la comprensión y transformación de realidades y prácticas socio-educativas. *Laurus*, 14, (27), 96-114.
- Congreso de Colombia. (2013). Ley 1616, por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial de la Republica de Colombia No. 48680.
- Congreso de Colombia. (2012). Ley 1562, por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Diario Oficial de la Republica de Colombia No. 48488.

- Congreso de Colombia. (2006). Ley 1090, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Diario Oficial de la Republica de Colombia No. 46.383
- Charria, V., Sarsosa, K. & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29 (4), 379-391. Recuperado el 02 de marzo de 2015 de: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12021522004>> ISSN 0120-386X
- Cucaita, I., Alvarez, H., Medina, L., Gonzales, D. & Parra, L. (2013). *Impacto del Bienestar Laboral en el personal administrativo de la empresa Cibertec*. Tesis Pregrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Recuperado el 10 de abril de: <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2669/1/1121895216.pdf>
- Dejoy, D. M., Wilson, M. G., Vandenberg, R. J., McGrath-Higgins, A. L. & Griffin-Blake, C. (2010). Assessing the impact of healthy work organization intervention. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 83(1), 139-165.
- Denzin, N. (1978). *The research act. A theoretical introduction to sociological methods*. Editorial Mc Graw Hill, New York.
- Di Virgilio, M. (2008). *El proceso de análisis en la investigación cualitativa: fases y herramientas para su desarrollo*. Recuperado el 20 de enero de 2015 de: <https://sociologiahumanitatis.files.wordpress.com/2009/10/di-virgilio-metodo-cuali.pdf>
- Díaz-Llanes, G. (2005). Los grupos focales. Su utilidad para el médico de familia. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 21(3-4), 167-175.
- Fernández, M.M., Ramírez, G. & Hernández, A. (2012). La intervención organizacional: una actividad científica y profesional para el cambio profundo de las organizaciones. *Ide@s CONCYTEG*, 7 (79), 39-53.
- Fleites-Did, T.Y., Castañeda-Saavedra, S. & Gálvez-Moya, M. (2007). La observación participante como método de recogida de información. *Medicentro Electrónica*, 11 (3), 1-3.
- Flórez- Delgado, D.C. & Torres-Belalcazar, L.S. (2012). *Efectos de un programa de promoción y prevención sobre riesgos psicosociales y satisfacción laboral en los*

- trabajadores de la planta daza de la empresa Pofrescol Ltda.* Tesis de pregrado, Universidad de Nariño, San Juan de Pasto, Colombia.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241.
- González-Rey, F. (2006). *Investigación Cualitativa y Subjetividad*. Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala.
- González-Romá, V., & Gamero, N. (2012). Does positive team mood mediate the relationship between team climate and team performance?. *Psicothema*, 24(1), 94-99.
- Gutiérrez Strauss, A. M., & Vilorio-Doria, J. C. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1), 5-7.
- Idrovo-Carlier, S. (2006). Las políticas de conciliación trabajo-familia en las empresas colombianas. *Estudios gerenciales*, 22 (100), 49-70-
- Jiménez-Figueroa, A., Concha-Aburto, M. & Zuñiga-Acevedo, R. (2012). Conflicto trabajo-familia, autoeficacia parental y estilos parentales percibidos en padres y madres de la ciudad de Talca, Chile. *Acta Colombiana de Psicología*, 15 (1), 57-65.
- Kahnm, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P., Snoek, J.D. & Rosenthal, R.A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York. Wiley.
- Karasek, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, pp. 285-308.
- Kinnunen, U., Mauno, S., Geurts, S. & Dikkers, J. (2005): «Work-family culture in organizations: theoretical and empirical approaches», en Poelmans, S.A.Y. (ed.): *Work and family. An International Research Perspective*. London. Lawrence Erlbaum Associates, pp. 87-120.
- Lopez-Pino, C.M., Seco-Martin, E. & Ramirez-Camacho, D. (2011). Practicas de acoso laboral en empresas Colombianas: una Mirada estructural e intersubjetiva. *Cuadernos de Administración*, 24 (43).
- Martínez, M. (2006). La investigación Cualitativa. *Manual Teórico Práctico de Investigación*, 10, (35), 757-758.

- Matabanchoy-Tulcán, S.M. (2012). Salud en el trabajo. *Universidad y Salud*. 1, (15), 87-102. Recuperado el 28 de marzo de 2014 de: <http://revistasalud.udenar.edu.co/wp-content/uploads/2012/11/Salud-en-el-trabajo.pdf>.
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público & Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1994). Decreto 1295, Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. Diario Oficial de la República de Colombia No. 41.405.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 002646, 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. Diario Oficial de la República de Colombia No. 47059.
- Ministerio de la Protección Social. (2010). Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá D.C. disponible en: <http://es.scribd.com/doc/44255450/Bateria-de-Instrumentos-Para-La-Evaluacion-de-Factores-de-Riesgo-Psicosocial>
- Ministerio de Salud. (s.f). Dispositivos que MinSalud ha venido desarrollando para atender el problema en el marco de la Política Nacional. *Boletín del Ministerio de Salud*. Recuperado el 02 de febrero de 2015 de: <http://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Salud-mental-dispositivos-implementados-por-MinSalud-.aspx>
- Ministerio del Trabajo. (2013). I Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos, *Informe ejecutivo*. Recuperado el 20 de enero de 2015 de: http://ccs.org.co/salaprensa/images/Documentos/INFORME_EJECUTIVO_II%20E NCSST.pdf
- Ministerio del Trabajo. (2011). Programa nacional de asistencia técnica para el fortalecimiento de las políticas de empleo, emprendimiento y generación de ingresos en el ámbito regional y local. *Diagnóstico San Juan de Pasto*. Recuperado

- el 20 de marzo de 2014 de: www.mintrabajo.gov.co/component/docman/doc.../149-pasto.html.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social & Ministerio de Salud. (1989). Resolución 1016, 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. Diario Oficial de la Republica de Colombia.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Salud Pública & Ministerio de Educación. (1984). Decreto número 0614, por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país. Diario Oficial de la Republica de Colombia No. 36561.
- Ministerio de Protección Social, Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, RAISSS Colombia & Corporación Viviendo. (2009). *Documento modelo de zonas de orientación escolar (ZOE)*. Disponible en:<http://www.siamisderechos.org/banco/todo/ATT1312848266.pdf>
- Monistrol-Ruano, O. (2007). El trabajo de campo en investigación cualitativa (II). *Nure Investigación*. 29.
- Organización Panamericana de la Salud, Consentidos & Ministerio de Salud y Protección Social. (2012). *Documento de lineamientos para Zonas de Orientación Universitaria*. Recuperado el 27 de marzo de 2014 de: www.saluddecaldas.gov.co/index.php/files/download/519.
- Otálora-Montenegro, G. (2007). La relación existente entre el conflict trabajo-familia y el estres individual en dos organizaciones Colombianas. *Cuadernos de Administración*, 20 (34), 139-160.
- Pleck, J.H. (1977). He work-family role system. *Social Problems*, 24, pp. 417-427
- Pofrescol. (S.f.). *Filosofía Corporativa Pollo Fresco de Colombia pofrescol-ltda*. Manuscrito no publicado.
- Prensa Senado de la Republica de Colombia, (2013). *Medidas de excepción para foment del sector avícola en Nariño*. Recupera el 15 de enero de 2016 de: <http://www.senado.gov.co>

- Rivera, H.A., Malaver, J.D., Peña, K.T. & Malaver, M.N. (2011). *Perdurabilidad empresarial: el caso del sector avícola en Colombia*. Documento de investigación No. 119, Universidad del Rosario, Bogotá D.C., Colombia.
- Rodriguez-Garcia, S., Herráiz Domingo, N., Prieto de la Higuera, Mm, Martínez Solla, M., Picazo Zabala, M., Castro Peláez, I., et al. (2011). Investigación acción. *Métodos de investigación en Educación Especial 3ª Educación Especial*. Recuperado el 20 de enero de 2015, de https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Inv_accion_trabajo.pdf
- Romeo-Ceperol, D.V. (2007). Capacidad comunitaria en beneficio de promover salud en la colectividad. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 23 (3), 1-7.
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*, N° 62, pp. 109-138.
- Ugarteburu-Gastañares, I., Cerrato-Allende, J. & Ibarretxe-Zorriketa, R. (2008). Transformando el conflicto trabajo/familia en interacción y conciliación trabajo/familia. *Lan Harremanak*, 18, 17-41.
- Valdivieso-Arcay, F. & Peña-Villalobos, L. (2007). Los enfoques metodológicos cualitativos en las ciencias sociales: una alternativa para investigar en educación física. *Laurus*. 13, (23), 381-412.
- Venus de Colombia. (2011). *Informe de sostenibilidad Venus de Colombia*. Recuperado el 05 de abril de 2014 de: <http://es.scribd.com/doc/105038166/RSE-Reporte-de-Sustentabilidad-de-Venus-2011>.
- Zambrano- Solarte, A.M. (2013). *El sistema general de los riesgos laborales en Colombia, una mirada a las locomotoras de la economía desde la perspectiva de los riesgos laborales*. Recuperado el 1 de Junio de 2016 de: http://fasecolda.com/files/28113/9101/0320/parte_i.capitulo_5_el_sistema_general_de_riesgos_laborales_en_colombia.pdf.

ANEXOS

ANEXO 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD DE NARIÑO DEPARTAMENTO DE PSICOLÓGIA CONSETIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento, ACEPTO participar voluntariamente en el desarrollo del proyecto de investigación denominado *Zona de Orientación Laboral en la empresa pofrescol, para la condición psicosocial: influencia del trabajo sobre el entorno extra-laboral*, desarrollado por los estudiantes Niver Alejandro Melo Álvarez y Diana Sofía Mena Marcillo con la asesoría de los psicólogos Sonia Maritza Matabanchoy Tulcán y Christian Alexander Zambrano Guerrero y aprobado por el Departamento de Psicología de la Universidad de Nariño.

Comprendo que participare en talleres interventivos y diferentes procesos, de los cuales recibiré información necesaria con anticipación. Siendo informado que este proceso se desarrolla teniendo en cuenta los aspectos éticos incluidos en la investigación con seres humanos (Ley 1090 de 2006, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, se dicta el código deontológico y bioético y otras disposiciones). Además no presenta riesgos asociados, pero si beneficios para la organización y los colaboradores a los cuales va dirigida la presente investigación.

Asimismo, comprendo que mi identidad será protegida siendo anónimos todos los datos personales que suministre y que puedo abstenerme de participar o retirarme del proyecto en cualquier momento, sin que por ello reciba consecuencias negativas.

Mi firma en este documento significa que he decidido participar en el proyecto después de haber leído y discutido la información aquí presentada.

Nombre _____

Documento de identidad _____

Firma _____

Correo electrónico _____

ANEXO 2

Diario de Campo



**ZONA DE ORIENTACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA POFRESCOL, PARA
LA CONDICIÓN PSICOSOCIAL: INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL
ENTORNO EXTRA-LABORAL**

DIARIO DE CAMPO

Fecha	Día	Mes	Año	Hora		Lugar	
-------	-----	-----	-----	------	--	-------	--

ACTIVIDAD

OBJETIVO

TÉCNICA APLICADA

PERSONAS QUE INTERVIENEN

OBSERVACIÓN

CONCLUSIONES

ANEXO 3.

Guía de observación grupo focal



**ZONA DE ORIENTACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA POFRESCOL, PARA
LA CONDICIÓN PSICOSOCIAL: INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL
ENTORNO EXTRA-LABORAL**

GRUPO FOCAL			
OBJETIVO			
Obtener y co-construir conocimiento en conjunto con la comunidad sobre aspectos específicos que les involucran.			
DATOS GENERALES			
Día	Lugar	Hora de inicio	Hora de finalización
Observador			
TECNICA APLICADA			
PREGUNTAS ORIENTADORAS			
DESARROLLO			
TÓPICO		OBSERVACIONES	
Comportamiento			
Intereses			
Limitaciones o dificultades			
NIVEL DE CONSENSO DEL GRUPO FOCAL			
Pregunta	Participante 1.	Participante 2.	Participante 3.
1.			

ANEXO 4.

Lista de chequeo frente al trabajo de grupo focal



**ZONA DE ORIENTACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA POFRESCOL, PARA
LA CONDICIÓN PSICOSOCIAL: INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL
ENTORNO EXTRA-LABORAL**

LISTA DE CHEQUEO FRENTE A GRUPO FOCAL			
OBJETIVO			
Reconocer las fortalezas y debilidades del trabajo con grupos focales en cada sesión, para generar estrategias más oportunas y efectivas para el contexto.			
ACCIONES	SI	NO	OBSERVACIONES
Planteamiento del objetivo de la sesión.			
Identificación y selección de participantes.			
Análisis de la información.			
Moderador			
Diseño previo de preguntas orientadoras.			
Aplicación de dinámicas grupales.			

Preparación del sitio de encuentro.			
Invitación verbal y escrita para los participantes.			
Verificación de asistencia.			
Organización de material didáctico.			
Inducción de la sesión.			
Conducción de la sesión.			
Discusión grupal.			
Presentación de conclusiones.			
Acuerdos finales.			
Verificación de acuerdos previos.			
Informe			

ANEXO 5.**Preguntas orientadores para fase de entrevista****ZONA DE ORIENTACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA POFRESOL, PARA
LA CONDICIÓN PSICOSOCIAL: INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL
ENTORNO EXTRA-LABORAL**

1. ¿Qué percepción tiene frente a su situación laboral en la empresa Pofrescol?
2. ¿Qué percepción tiene frente al tiempo que pasa con su familia, teniendo en cuenta cantidad y calidad?
3. Describa si de alguna manera usted atiende asuntos del trabajo estando en su casa.
4. Describa si a causa del trabajo usted tiene algún problema o discusión que involucren a su familia o amigos.

ANEXO 6.

2016



Guía Zona de Orientación Laboral ZOL Pofrescol

Pofrescol



INTRODUCCIÓN

La presente guía es el resultado del proyecto investigativo denominado *Zona de Orientación Laboral en la Empresa Pofrescol, para la Condición Psicosocial Influencia del Trabajo Sobre el Entorno Extralaboral*. El proceso se desarrolló entre los años 2014 - 2016 como un acuerdo entre estudiantes del Programa de Psicología de la Universidad de Nariño y la empresa Pofrescol, en especial las personas que integran el comité de convivencia.

El documento consta de cuatro partes que permiten comprender el proceso de construcción e implementación de la ZOL. La primera parte presenta un resumen del proyecto. En la segunda parte se encuentra la plataforma estratégica de la ZOL POFRESCOL, su misión, su visión, objetivos, valores corporativos y logo. La tercera parte, da a conocer las guías de trabajo de la ZOL que se generan desde el proceso como una herramienta que fortalece la sostenibilidad de la ZOL. Y culmina con la cuarta parte donde se encuentran los formatos de reuniones, actas y seguimientos.

PRIMERA PARTE**RESUMEN DEL PROYECTO**

El presente Proyecto tuvo como objetivo comprender el proceso de implementación de una Zona de Orientación Laboral (ZOL) en la empresa Pofrescol, para la condición psicosocial: influencia del trabajo sobre el entorno extra-laboral. La metodología utilizada fue la investigación acción (IA), con el fin de entender la realidad social de la organización desde la relación entre teoría y práctica, orientando a los participantes en la co-construcción de estrategias y propuestas que permitieran un mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores.

Las técnicas e instrumentos empleados para la IA fueron: la observación participante, el diario de campo, los grupos focales y los talleres investigativos, con el objeto de caracterizar la influencia del trabajo sobre el entorno extra-laboral, sistematizar el proceso de implementación de una Zona de Orientación Laboral en la influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral y conocer las percepciones y la realidad psicosocial de los colaboradores derivadas del proceso de implementación de la ZOL.

Los resultados de esta investigación contribuyeron más allá de la implementación de la ZOL a la lectura crítica y la comprensión de diversas realidades en entorno a los procesos psicológicos, sociales y organizacionales que se dieron en el desarrollo del proceso, al igual que en el aporte al conocimiento científico, la sistematización de experiencias desde la psicología organizacional, la salud en el trabajo y las herramientas que desde la metodología de la IA permiten fortalecer aspectos relevantes y positivos de la organización que se reflejan en la mayor productividad de las instituciones, en prácticas cotidianas como acciones reforzantes para los participantes y el manejo oportuno frente a la condición psicosocial, influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral.

SEGUNDA PARTE

PLATAFORMA ESTRATEGICA ZOL

“Cuando el trabajo es un placer, la vida es una alegría! cuando el trabajo es un deber, la vida es una esclavitud”

Maximilien Robespierre

Logo

Con el fin de representar gráficamente el objetivo central de la Zona de Orientación Laboral relacionando armónicamente los conceptos de trabajo y familia, para el diseño del logo se utilizó una casa color vino tinto que representaba el hogar del colaborador, y un edificio color amarillo que representaba la institucionalidad de la empresa Pofrescol.



Misión

La ZOL Pofrescol, es un organismo creado al interior de la empresa Pollo Fresco de Colombia que establece servicios y acciones de acogida, escucha activa, acompañamiento, formación y capacitación, orientados a los colaboradores con el propósito de fortalecer los

procesos de salud en el trabajo y prevenir situaciones de riesgo psicosocial asociadas a la influencia del trabajo sobre el entorno extra-laboral.

Presta sus servicios con responsabilidad, organización, seriedad, compromiso y respeto para consolidar estrategias oportunas que propicien un ambiente agradable para la organización.

Visión

Para el 2019 la ZOL Pofrescol se establecerá y consolidará como un espacio relacional y físico dentro de la empresa que liderará los procesos y estrategias de promoción y prevención para la salud en el trabajo.

Objetivos

- ✚ Dar respuestas oportunas e integrales que incluyan la prevención de riesgos psicosociales principalmente los que se asocian a la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.
- ✚ Incrementar las competencias de los actores de la comunidad para prevenir, acoger, escuchar, mediar, organizar, canalizar, acompañar, construir seguridad y formar a las personas.
- ✚ Desarrollar un trabajo en red que involucre a los actores sociales internos y externos (familia del colaborador).
- ✚ Ofrecer herramientas a la población que propicien la motivación y participación activa en los procesos de conciliación trabajo-familia.

Valores

Responsabilidad. Valor fundamental para aportar lo mejor de cada uno a la organización. En Pofrescol Ltda, la responsabilidad es la inspiración en el desempeño diario, para realizar de manera adecuada las funciones y cumplir con los objetivos colectivos y personales. Así también como la manera de asumir las consecuencias de las decisiones actos u omisiones.

Cumplimiento. Sabemos de la importancia de hacer las cosas a tiempo y en el momento conveniente. La eficacia, satisfacción y la calidad del servicio es la manera de garantizar el cumplimiento de nuestra labor.

Trabajo en equipo. Para Pofrescol el trabajo en equipo constituye el mecanismo que garantiza la objetividad, cumplimiento y la calidad de la labor que se desarrolla.

Organización. Sabemos la importancia de la organización en la ejecución de las tareas y funciones que como grupo de trabajo nos caracteriza.

Seriedad. Trabajamos con seriedad y exactitud, puntualidad, en consecuencia con nuestros deberes y derechos.

Compromiso. En Pofrescol, reflejamos con nuestro trabajo, desempeño y calidad el compromiso con la comunidad.

Respeto. Comprender y valorar la libertad de pensamiento y los derechos inherentes a cada persona.

TERCERA PARTE

GUIAS DE TRABAJO

Tema 1. Los comités de convivencia

¿Qué es un comité de convivencia?



El Comité de Convivencia es un grupo de representantes de la organización y de los colaboradores que aportan en la generación de estrategias de prevención y solución de posibles conductas de acoso laboral, así como en la generación de una cultura organizacional basada en la armonía y el buen clima laboral y que se rige de acuerdo la Ley 1010 de 2006 y las Resoluciones 652 de 2012 y 1356 de 2012.

Objetivo general de un comité de convivencia

Aportar en la generación de estrategias de prevención y solución de posibles conductas de acoso laboral al interior de la empresa Pollo Fresco de Colombia Pofrescol, así como generar una cultura organizacional basada en la armonía y el buen clima laboral.

Entonces... ¿Qué es el acoso laboral?

Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado o trabajador por parte de un empleador, un jefe o un superior jerárquico inmediato o mediano, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminado a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme a lo establecido en la Ley 1010 de 2006, Art 2.

¿Quiénes conforman el comité de convivencia?

Está compuesto por dos (2) representantes del empleador y dos (2) de los trabajadores, con sus respectivos suplentes, facultando la norma a la empresa para designar un mayor número de representantes, los cuales en todo caso serán iguales en ambas partes. Res. 1356 de 2012 Art 1.

Cuando la empresa cuente con menos de 20 colaboradores, el comité estará conformado por un representante de los trabajadores y uno del empleador con sus respectivos suplentes.

Para recordar....

- El empleador designa directamente a sus representantes.
- Los colaboradores designan sus representantes mediante votación secreta y escrutinio público.
- Los colaboradores que deseen ser candidatos deben contar con competencias actitudinales y comportamentales como respeto, imparcialidad, tolerancia, serenidad, confidencialidad, reserva en el manejo de la información y ética. Igualmente contar con habilidades de comunicación asertiva, liderazgo y resolución de conflictos.
- El periodo de permanencia en el comité es de 2 años a partir de la conformación del mismo.
- El Presidente y Secretario del comité será elegido por acuerdo entre sus integrantes.
- El comité se reunirá ordinariamente cada tres meses y extraordinariamente cuando se presenten casos que requieran de su inmediata intervención y podrá ser convocado por cualquiera de sus integrantes.
- La sesión se dará si se cuenta con la mitad más uno de los integrantes.
- Los integrantes del comité deben ser capacitados en temáticas como comunicación asertiva y otras temáticas identificadas como prioritarias para el buen cumplimiento de sus funciones.
- Es responsabilidad del empleador desarrollar medidas preventivas y correctivas de acoso laboral.
- Se debe garantizar un espacio físico para las reuniones y demás actividades del Comité, así como para su manejo reservado de la documentación

- La Administradora de Riesgos Laborales debe llevar a cabo acciones de asesoría y asistencia técnica, para el desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.

Funciones del Comité

- ◆ Recibir, analizar y dar trámite a quejas recibidas.
- ◆ Escuchar de manera individual a las personas que se encuentren involucradas en diferentes problemáticas para aclarar los hechos.
- ◆ Fomentar y crear espacios de dialogo promoviendo compromisos de solución.
- ◆ Formular planes de mejora de manera conjunta entre las partes.
- ◆ Proponer a la alta gerencia medidas preventivas y correctivas.
- ◆ Realizar seguimiento a los casos atendidos.
- ◆ Dar a conocer a la alta gerencia aquellos casos en los cuales no se puede establecer los acuerdo o se incumplen las recomendaciones.
- ◆ Realizar informes de manea trimestral, destacando número de quejas y reclamos. Igualmente elaborar informe anual de gestión de comité einformes solicitados por organismos de control.

Otras funciones del comité...

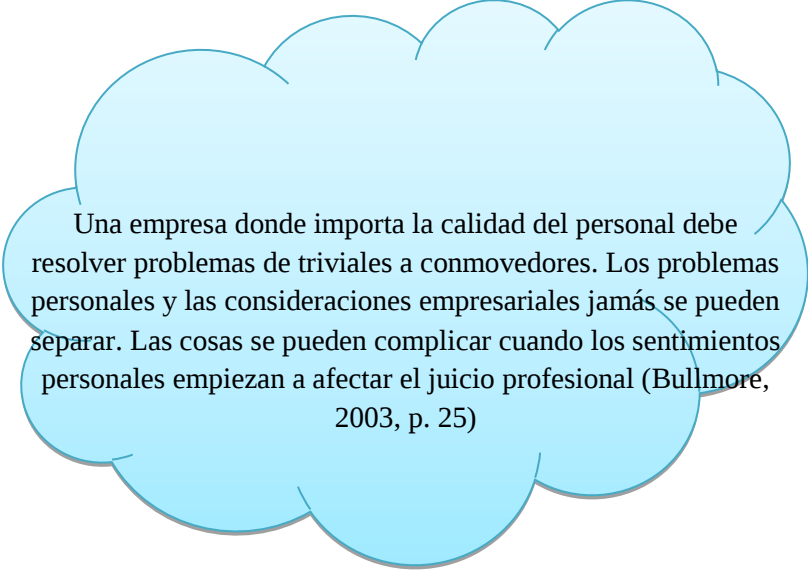
- Ⓢ Promover un ambiente de convivencia laboral positivo.
- Ⓢ Fomentar relaciones adecuadas y respaldar la dignidad e integridad de colaboradores.

Tema 2. Problemas en el trabajo

Análisis

Para tener en cuenta...

Los problemas en las diferentes áreas de desarrollo de una persona llegan a ser inevitables. Sin embargo cualquier problema tiene una solución o por lo menos, una manera diferente de verlo. De todas formas, aunque unos sean más difíciles de sobrellevar y superar que otros, cada uno tiene algo que enseñar y en ocasiones, pueden ser una vía para nuevas oportunidades.



Una empresa donde importa la calidad del personal debe resolver problemas de triviales a conmovedores. Los problemas personales y las consideraciones empresariales jamás se pueden separar. Las cosas se pueden complicar cuando los sentimientos personales empiezan a afectar el juicio profesional (Bullmore, 2003, p. 25)

Kelly Services, 2014, clasifica los conflictos en el lugar de trabajo como: conflicto de labores o conflicto personal.

Conflicto personal o individual: se dan generalmente de manera individual o entre dos personas, pero por el malestar que generen pueden extenderse al equipo de trabajo afectando el clima laboral y la productividad de la empresa.

Algunos conflictos personales son:

- ◆ **Frustración:** consecuencia negativa que se produce en el estado de ánimo debido a la imposibilidad para alcanzar o conseguir algo o por la obligación de hacer o no algo que vaya en contra de las propias creencias (Pérez, 2013, p. 31).
- ◆ **Estrés:** forma en la cual se reacciona ante una situación compleja o de agresión.

- ◆ **Síndrome de desgaste personal o Burnout:** síndrome de agotamiento físico y mental intenso, resultado de un estrés laboral crónico o frustración prolongada (Rojo & Cervera, 2005, p. 43)

◆ **Acoso laboral**

Conflicto de labores: se generan por la falta de garantías o incumplimiento en los acuerdos laborales, por ejemplo:

- ◆ Incumplimiento en los pagos de seguridad social.
- ◆ Despidos masivos y/o injustificados.
- ◆ Desequilibrio entre carga laboral y remuneración económica.
- ◆ Robos o fraudes.
- ◆ Discriminación
- ◆ Irrespeto por las horas de trabajo

Factores que contribuyen a la aparición de conflictos

- Ⓢ Poco personal, muchas funciones y sobrecarga laboral.
- Ⓢ Desproporcionada retribución (económica, reconocimiento e incentivos) con respecto a la carga laboral y responsabilidades.
- Ⓢ A pesar del nivel de responsabilidades, la persona no tiene la facultad para tomar decisiones, ni los recursos para llevarlas a cabo.
- Ⓢ Rutina.
- Ⓢ Falta de apoyo o interés por parte de los directivos.

Consecuencias de los conflictos

- Ⓢ Malas relaciones interpersonales
- Ⓢ Baja productividad
- Ⓢ Dificultades para una comunicación asertiva

Para tener en cuenta.... Técnicas para reconocer y tratar conflictos

Entrevista: Si al observar y escuchar acerca de los conflictos en la empresa, se percata que es un conflicto de índole personal, es importante establecer comunicación con las personas implicadas de manera directa, cada uno por separado y luego conciliar entre ellos por medio de una conversación formal o entrevista.

Aspectos básicos a tener en cuenta:

- Prepare la entrevista: objetivo, lugar, fecha y hora.
- Su papel es el de escuchar para luego orientar, ayudar a ver de otra manera la situación o problema; con honestidad y sin prejuicios.
- Cuando en el conflicto intervienen más personas, dé la oportunidad de hablar a cada uno, sin mostrar preferencias o inclinaciones.
- Tenga cuidado de regañar, criticar o degradar a la otra persona cuando cuente algo que no le parece. La idea es generar confianza, para que el entrevistado se sienta cómodo y pueda relatar todo con tranquilidad.
- En lo posible, procure tener un testigo. No para intimidar al entrevistado, sino para que ayude a escuchar y arbitrar.
- Una vez aclarado el problema, busque con el entrevistado las posibles soluciones y genere un plan de acción.

Reunión de equipo: Cuando son problemas de índole laboral, es necesaria una reunión de equipo para generar ideas.

Aspectos básicos a tener en cuenta:

- Planee la reunión (objetivos, tiempo, lugar, fecha, asistentes, equipos, materiales, entre otros).
- Establezca una agenda, temas a tratar dentro de la reunión y participantes.
- Tenga claras las reglas de juego y comuníquelas; sobre todo la manera en que se debe participar.
- Evite reuniones extensas, a no ser, que sean productivas y con periodos de descanso y/o refrigerio.

- Sea puntual al comienzo y al final.
- Tenga un moderador, alguien que dirija y de pautas de acuerdo a la agenda u orden del día.
- Escuche y anote las participaciones.
- Retroalimente y concluya.
- Defina puntos de acción y responsables.
- Decida en consenso si es necesario otra reunión y defina una posible fecha.
- Si usted no es el que organiza la reunión, procure colaborar al máximo con la puntualidad, tomando apuntes y participando con sus ideas.

Tema 3. Acoso Laboral

¿Cómo inicia?

El acoso laboral, definido en temas anteriores puede iniciar por envidia o celos profesionales, por desempeñar actividades de manera eficaz y generar malestar en quien no lo hace, por discriminación por credo, raza, sexo, etc., por ser considerado mentalmente más débil, por no ser aceptado dentro de la organización y/o porque existe abuso del poder y hay una manipulación por parte del agresor, desorden en niveles jerárquicos y fallas en la comunicación y solución de problemas.

Personas que pueden llegar a ser acosadores

- Quienes se muestran intrigantes, exageran tergiversan y mienten.
- Quienes difunden el miedo y el pánico
- Quienes son irascibles.
- Quienes son agresivos
- Quienes son criticones.
- Quienes cambia de humor frecuentemente
- Personas que no pueden solventar problemas de casa.

Para tener en cuenta:

A continuación se muestra la información más relevante para comprender y tratar el acoso laboral siguiendo los lineamientos de La Ley de Acoso Laboral 1010 de 2006 “Por medio del cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las Relaciones de Trabajo”.

Modalidades de Acoso Laboral

Maltrato Laboral:

- Acto de Violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes del empleado o trabajador.
- Expresión Verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o la intimidad.
- Todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima.

Persecución Laboral:

Conducta reiterada o arbitraria de descalificación, exceso de trabajo y cambios permanentes de horario, cuyo propósito es inducir la renuncia del empleado.

Discriminación Laboral:

Trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar, credo religioso, etc.

Inequidad Laboral:

Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

Entorpecimiento Laboral:

Obstaculizar el cumplimiento de una labor o retardarla con perjuicio para el trabajador. (Destrucción de información, ocultamiento de correspondencia, etc.)

Desprotección Laboral:

Funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos

Conductas que Constituyen Acoso Laboral

- ☹ Agresión física.
- ☹ Expresiones hostiles
- ☹ Injustificadas amenazas de despido
- ☹ Descalificación humillante en presencia de compañeros de trabajo
- ☹ Burlas sobre la apariencia física y la forma de vestir.
- ☹ Alusión pública
- ☹ Asignación de deberes extraños a la obligación laboral y exigencias desproporcionadas.
- ☹ Los horarios excesivos, cambios bruscos de turno, trabajar domingos y festivos sin fundamento.
- ☹ Trato discriminatorio.
- ☹ Negativa a otorgar permisos, licencias = hay condiciones legales.
- ☹ Injurias (es posible que sean anónimas)

Conductas que No Constituyen Acoso Laboral

- Actos para ejercer potestad disciplinaria.
- Exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial.

- Memorandos solicitando exigencias técnicas o eficiencia laboral, conforme a indicadores objetivos.
- Solicitud de deberes extras para la continuidad del servicio.
- Terminar el contrato de trabajo por justa causa (C.S.T)
- Exigir cumplimiento de Deberes y obligaciones del C.S.T Arts 55 al 57 y 59 – 60.
- Exigir cumplimiento de estipulaciones contenidas en contratos y cláusulas de trabajo.

Conductas Atenuantes

- ✚ Buena conducta anterior
- ✚ Obrar en estado de emoción o pasión excusable.
- ✚ Disminuir la conducta o anular sus consecuencias.
- ✚ Reparar discrecionalmente el daño causado
- ✚ Conductas de inferioridad psíquica.
- ✚ Vínculos familiares y afectivos. (Inexequible Sentencia C-898 de 2006)
- ✚ Manifiesta provocación o desafío.

Conductas Agravantes

- Reiteración de la conducta.
- Concurrencia de causales.
- Realizar la conducta por humillación o mediante precio o promesa remuneratoria.
- Actuar mediante ocultamiento que dificulte la defensa del ofendido, o la identificación del autor.
- La posición predominante que el autor ocupe en la sociedad.
- Actuar valiéndose de un tercero o un inimputable.
- Cuando se cause un daño en la salud física o psíquica del sujeto.

MECANISMOS DE PREVENCIÓN Y CORRECCIÓN

- ✓ El Comité de convivencia.
- ✓ Actividades pedagógicas o terapias grupales de mejoramiento de las relaciones entre quienes comparten una relación laboral dentro de la empresa.

Actividades de Prevención y Corrección

- ◆ Información a los trabajadores sobre la Ley 1010 de 2006.
- ◆ Espacios de diálogo.
- ◆ Diseño y aplicación de actividades.
- ◆ Formular las recomendaciones.
- ◆ Examinar conductas específicas.
- ◆ Efectuar capacitación.

Procedimiento de acompañamiento y solución a conflictos de acoso laboral

1. Recepción de la denuncia o manifestación de víctima de acoso: deberá dirigirse por escrito detallando los hechos denunciados y con pruebas cuando esto sea posible.
2. Acogida y recepción: el comité de convivencia recibe la denuncia o manifestación y deberá brindar primeros auxilios psicológicos cuando se requiera.
3. El comité de convivencia inicia el procedimiento de análisis y acompañamiento del caso: se registra el caso y se cita a las personas involucradas, dando la oportunidad para que cada parte manifieste sus opiniones y aporte pruebas (Se deberá llevar acta de cada encuentro y si alguna de las partes no se presente se debe registrar en acta y hacer una nueva citación a través de la gerencia).
4. Se genera un informe que detalle si el caso corresponde o no a un conflicto de acoso laboral. Si se encuentra que la denuncia es falsa se realiza capacitación frente a la norma y se evalúa la necesidad de intervenir o sancionar al falso denunciante y se cierra el caso; si la denuncia corresponde a acoso laboral el informe deberá incluir análisis del caso, tiempo de desarrollo del conflicto y las áreas que ha afectado en la víctima de acoso.
5. En conjunto con los involucrados se analiza el grado de gravedad del conflicto y las estrategias que plantean para solucionarlo: se desarrolla un plan de acción y recomendaciones que deberán cumplir las partes (el cual debe estar en documento físico y firmado) y en el cual el comité de convivencia llevará a cabo seguimientos periódicos.
6. Se realiza la verificación del proceso de cumplimiento y si se encuentra que las partes han logrado resolver la situación, se realiza un cierre del caso, de lo contrario

la víctima puede acudir a estamentos competentes externos para realizar la denuncia correspondiente.

Tema 4. Solución de problemas

¿Qué es?

Proceso que tienen lugar en nuestra vida cotidiana y que está determinado principalmente por dos procesos parcialmente independientes: la orientación al problema y el estilo de solución de problemas.

A continuación se muestra el ciclo aplicable para una resolución de problemas efectiva



Para tener en cuenta... Principios de una orientación al problema efectiva

- ☞ Aceptación de los problemas como una parte normal y esperable de la vida.
- ☞ Creencia en la propia capacidad para resolver problemas de forma efectiva.
- ☞ Utilizar y etiquetar el malestar y los síntomas fisiológicos como claves para identificar la presencia de un problema. Se trata de utilizarlas como señales de alerta que nos permitan poner en marcha el proceso de solución de problemas o incluso anticiparnos.

- ☞ Inhibir la tendencia natural a responder de forma emocional ante las situaciones problema. Se trata de utilizar el principio de “parar y pensar” en estas situaciones.
- ☞ Adoptar una postura realista con respecto al proceso de solución de problemas, asumiendo que el tiempo y el esfuerzo son importantes en la identificación e implementación de las soluciones efectivas.

Tema 5. Estrés

¿Qué es?



Conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se le somete a fuertes demandas y Según Melgosa (1999), este fenómeno tiene dos componentes básicos que son los agentes estresantes o estresores (circunstancias que se encuentran en el entorno que rodea a las personas y que producen situaciones de estrés y que pueden ser de índole individual, grupal y organizacional) y la respuesta al estrés (reacción del individuo ante los factores que lo originan y los tipos de respuesta que pueden brindarse frente a una situación que puede ser de armonía o negativa, insuficiente o exagerada)

Para tener en cuenta... algunas manifestaciones que pueden relacionarse con estrés

A nivel físico:

- ☉ Opresión en el pecho.
- ☉ Hormigueo o mariposas en el estómago.
- ☉ Sudor en las palmas de las manos.
- ☉ Palpitaciones.
- ☉ Dificultad para tragar o para respirar.
- ☉ Sequedad en la boca.
- ☉ Temblor corporal.
- ☉ Manos y pies fríos.

- ☞ Tensión muscular.
- ☞ Falta o aumento de apetito,
- ☞ Diarrea o estreñimiento.
- ☞ Fatiga.

A nivel emocional o psicológico:

- Inquietud, nerviosismo, ansiedad, temor o angustia.
- Deseos de llorar y/o un nudo en la garganta.
- Irritabilidad, enojo o furia constante o descontrolada.
- Deseos de gritar, golpear o insultar.
- Miedo o pánico, que si llega a ser muy intenso puede llevar a sentirnos "paralizados".
- Preocupación excesiva, que se puede incluso manifestar como la sensación de no poder controlar nuestro pensamiento.
- Pensamiento catastrófico.
- La necesidad de que "algo" suceda, para que se acabe la "espera".
- La sensación de que la situación nos supera.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Dificultad para concentrarse.
- Disminución de la memoria.
- Lentitud de pensamiento.
- Cambios de humor constantes.
- Depresión

A nivel conductual:

- ✚ Moverse constantemente.
- ✚ Risa nerviosa.
- ✚ Rechinar los dientes.
- ✚ Tics nerviosos.
- ✚ Problemas sexuales.
- ✚ Comer en exceso o dejar de hacerlo.
- ✚ Beber o fumar con mayor frecuencia.
- ✚ Dormir en exceso o sufrir de insomnio.

Algunas consecuencias del estrés:

- ✓ Ansiedad.
- ✓ Cansancio, agotamiento o pérdida de energía.
- ✓ Dolor en la espalda.
- ✓ Estreñimiento o diarrea.

- ✓ Depresión.
- ✓ Dolores de cabeza.
- ✓ Presión sanguínea alta.
- ✓ Insomnio.
- ✓ Sensación de "falta de aire".
- ✓ Caída del cabello.
- ✓ Tensión en el cuello.
- ✓ Malestar estomacal.
- ✓ Subir o bajar de peso.
- ✓ Cambios de humor.
- ✓ Presión de dientes o mandíbula.
- ✓ Tomar más alcohol, tranquilizantes u otras drogas.
- ✓ Fumar más.
- ✓ Disminución de la autoestima.
- ✓ Problemas en sus relaciones con los demás o en el trabajo
- ✓ Problemas en diferentes áreas de la vida.
- ✓ Dificultad para tomar decisiones.
- ✓ Cambios en el estilo de vida, sin razón aparente.
- ✓ Propensión a tener accidentes.
- ✓ Dificultades con la familia.

Claves para Afrontar el Estrés

A diferencia de lo que ocurre en otros ámbitos de la vida, las estrategias de afrontamiento consideradas en el ámbito laboral no resultan eficaces para reducir las relaciones entre estresores y sus consecuencias. (Doval et. al. 2004, Afrontamiento del estrés laboral, 5)

El afrontamiento del estrés laboral radica muchas veces en la posibilidad de controlar los agentes estresores externos aunque generalmente estos no dependen exclusivamente de un solo individuo por lo que la mejor forma de enfrentarse al estrés laboral requiere de una lucha conjunta entre los miembros de la organización lo cual permitirá la solución más rápida de este trastorno de adaptación de los individuos.

Escala (2004, como enfrentarse al estrés laboral, 11) presenta las siguientes claves para afrontar el stress:

- ☉ Contar con una buena forma física
- ☉ Llevar un ritmo de sueño y descanso adecuados
- ☉ Tener tiempo de ocio y horarios de trabajo flexibles
- ☉ Aprender técnicas de relajación
- ☉ Fomentar el pensamiento positivo

En cualquier tiempo en la vida, para alcanzar un rendimiento óptimo, es muy importante esforzarse y ser perseverante pero al mismo tiempo es necesario que toda actividad que se emprenda pueda verse interrumpida en ciertas ocasiones por períodos de descanso y relajación lo cual traerá como consecuencia beneficios asombrosos para el organismo.



Tema 6. Primeros auxilios psicológicos

Principios básicos de los primeros auxilios psicológicos



Operaciones Prácticas de los Primeros Auxilios Psicológicos

1. Contacto y acercamiento

Objetivo: responder a contactos iniciados por las personas que requieran ayuda inmediata o iniciar el contacto de manera discreta, compasiva y útil.

Que Hacer

- Ayudar a las personas que requieran ayuda inmediata, Ser empático y Tener una actitud respetuosa

Qué No Hacer

- Invadir el espacio vital de la persona afectada, Hablar bruscamente, mostrarse ansioso

Como actuar.

1. Preséntese a sí mismo

- a) Nombre
- b) Cargo
- c) Describa su rol
- 2. Pida permiso para hablar con la persona
- 3. Explique que está ahí para ofrecer ayuda
- 4. Invite a las personas a sentarse
- a) Garantice cierto grado de privacidad a la persona
- b) Preste atención a la persona
- c) Modere el tono de voz (suavemente y calmado)

2. Seguridad y alivio

Objetivo: Mejorar la seguridad inmediata y continua y proveer alivio físico y emocional. Se puede proporcionar alivio y seguridad de diferentes maneras, entre ellas ayudando a los individuos afectados a:

- ☞ Llevar a cabo actividades dinámicas (en vez de esperar pasivamente), Prácticas (utilizando los recursos disponibles) y familiares (basándose en experiencias pasadas).
- ☞ Obtener información actualizada y precisa.
- ☞ Establecer conexiones con fuentes de recursos prácticos disponibles.
- ☞ Conseguir información sobre cómo los respondedores están mejorando las condiciones de seguridad.
- ☞ Establecer conexiones con otros que hayan compartido experiencias similares.

- 1. Garantice la seguridad física inmediata:
- 2. Provea información sobre actividades y servicios de respuesta ante un desastre

ATENCIÓN

- ✓ Al momento de proporcionar información
- ✓ Utilice su juicio para considerar que información debería omitirse
- ✓ Trate las necesidades apremiantes de la víctima como el miedo, y
- ✓ conteste las preguntas reiterativas
- ✓ Evite utilizar tecnicismos

3. Atienda el alivio físico

4. Promueva el acercamiento social

3. Estabilización (de ser necesaria)

Objetivo: Calmar y orientar a los sobrevivientes que se encuentran emocionalmente abrumados o desorientados.

Gran parte de los afectados no necesitarán estabilización, sin embargo es importante que se distingan las características de las personas que si la requieren.

Observe en los individuos las siguientes señales de desorientación y agobio:

- Ojos cristalinos, mirada ausente o pérdida.
- Ausencia de respuesta a preguntas u órdenes verbales.
- Comportamiento desorganizado no intencionado
- Respuestas emocionales intensas como llanto desconsolado, comportamiento agresivo, hiperventilación o movimiento mecedor
- Reacciones físicas incontrolables
- Comportamiento de búsqueda desesperada
- Sentimiento de incapacidad a causa de la preocupación
- Participación en actividades de alto riesgo.

Recomendaciones generales:

- Respete la privacidad de la otra persona y ofrézcale unos minutos antes de intervenir.
- Manténgase a la disponibilidad de esa persona
- Ofrézcale su apoyo, y ayúdelo a enfocarse en sentimientos, pensamientos y metas manejables.

Si la persona parece estar demasiado agitada, habla precipitadamente, parece estar perdiendo contacto con su entorno o llora demasiado y desconsoladamente, puede ser útil

- ✚ Pedirle al individuo que lo escuche y que lo mire.
- ✚ Descubrir si la persona sabe quién es, dónde está y qué está sucediendo.
- ✚ Pedirle que le describa lo que está a su alrededor y que le diga dónde están ambos, usted y él.

Si ninguna de estas acciones parece estabilizar al individuo agitado, utilice la técnica llamada “enraizado” (grounding). Puede presentar esta técnica diciendo:

“Después de una experiencia tan terrible, a veces uno se encuentra abrumado con emociones o no puede dejar de pensar en lo que sucedió o de imaginárselo. Puede utilizar un método que se llama ‘enraizado’ para sentirse menos abrumado. El enraizado funciona porque logra que sus pensamientos se dirijan nuevamente hacia el mundo externo. Esto es lo que debe hacer...”

- ❖ Siéntese en una posición cómoda sin cruzar sus piernas o brazos
- ❖ Respire hacia adentro y hacia afuera lenta y profundamente.
- ❖ Mire a su alrededor y mencione cinco objetos que no le causan angustia. Por ejemplo, usted puede decir “veo el suelo, veo un zapato, veo una mesa, veo una silla, veo a una persona”
- ❖ Respire hacia adentro y hacia afuera lenta y profundamente.
- ❖ Ahora, mencione cinco sonidos que puede escuchar que no le causan angustia. Por ejemplo: “oigo a una mujer hablando, me oigo a mí mismo cuando respiro, oigo una puerta que se cierra, oigo a alguien escribiendo en el teclado, oigo un teléfono celular sonando”
- ❖ Respire hacia adentro y hacia afuera lenta y profundamente.
- ❖ Ahora, mencione cinco cosas que puede sentir y que no le causan angustia.
- ❖ Por ejemplo: “puedo sentir el brazo de madera de esta silla con mis manos,
- ❖ puedo sentir los dedos de mis pies dentro de los zapatos, puedo sentir mi
- ❖ espalda haciendo presión en el espaldar de la silla, puedo sentir la cobija en
- ❖ mis manos, puedo sentir mis labios pegados el uno al otro”.
- ❖ Respire hacia adentro y hacia afuera lenta y profundamente.
- ❖ Si ninguna de estas intervenciones ayuda en la estabilización emocional, consulte con un profesional de la salud médica o mental, ya que podría ser necesario el uso de medicamentos. Modifique estas intervenciones para personas con discapacidades visuales, auditivas o de expresión de lenguaje.

4. Recopilación de información: Necesidades y preocupaciones actuales.

Objetivo: Identificar las necesidades y preocupaciones inmediatas, recopilar información adicional y adaptar intervenciones de los Primeros Auxilios Psicológicos.

Recopile suficiente información de modo que pueda adaptar y establecer un orden de prioridades en sus intervenciones que le permita satisfacer esas necesidades.

El proceso de recopilar y clarificar información comienza inmediatamente después del contacto y continúa durante todo el tiempo que se administran los Primeros Auxilios Psicológicos. Para obtener información acerca de las experiencias de un sobreviviente, puede preguntar:

- Usted ha pasado por muchas cosas difíciles. ¿Puedo hacerle algunas preguntas acerca de por lo que ha pasado?
- ¿Dónde estaba usted durante el desastre?
- ¿Resultó herido?
- ¿Usted presenció a alguien herirse?
- ¿Cuánto miedo tenía?

CUARTA PARTE**Formatos****Formato de Acta**

Acta N°									
Fecha			Hora de Inicio		Hora de Finalización		Próxima reunión		
Día	Mes	Año					Día	Me s	Año
Tipo de reunión:			Ordinaria:		Extraordinaria:		Obligatoria:		

Asistentes			
N°	Nombre	Cargo	Firma
1			
2			

Orden del día		
N°	Tema a tratar	Responsable (s)

Desarrollo de la reunión

Compromisos y conclusiones

Formato de citación

Citación No.		Fecha Citación	
Dirigida a:			Fecha de Reunión
Tipo de reunión:	Ordinaria:		Extraordinaria:
Proceso:			
Comité:			
Hora:		Lugar:	
Temas a tratar:	1.		
	2.		

Esperamos contar con su puntual asistencia.

Cordialmente,

Comité de Convivencia- Equipo ZOL Pofrescol

Formato de seguimiento

Proceso:	Persona a quien se realiza el seguimiento:	
Fecha de establecimiento de responsabilidades:		
Fecha de revisión:		
Meta o responsabilidad propuesta	Nivel de cumplimiento	Fortalezas y debilidades
Nuevos compromisos adquiridos		
Tiempo para su ejecución		
Observaciones:		
Nombre y firma de quien realiza el seguimiento		