

Proyecto de Grado “Modelo Estratégico Integral Para el Proceso de Salud Ocupacional con
Énfasis en Gestión del Conocimiento Para Supermercado Mercames s.a.s.”

Presentado Por:

Flor Yolima Duque Giraldo: 32.221.122

Luis Fernando Mena Blandón cód. 1.077.431.994

Ingrid Julieth Guzman Rojas cód. 1.119.891.440

Yilian Stefany Medina cód. 1.059.912.576

Ruth Mayerly Melo Novoa cód. 21.190331

Tutor:

Munir Fernando Cure

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

Grupo: 101007_98

Universidad Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - Ecacen

Administración de Empresas

Diciembre 12 de 2017

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	46
CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA	48
1.1. Antecedentes del Problema	49
1.2 Planteamiento del Problema	50
1.3. Objetivos	51
1.3.1 Objetivos Generales	51
1.3.2 Objetivos Específicos	51
1.4. Justificación de la Investigación	53
CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA	55
2.1 Marco Teórico	55
2.1.2 Marco Conceptual	71
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL	57
3.2 Población y Muestra	57
CAPÍTULO 4: RESULTADOS	61
4.1. Presentación de resultados 4.2 y análisis de datos	61
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES	70
5.1 Resumen de Hallazgos	70
5.2 Recomendaciones	71
5.3 Propuesta Integración del modelo SECI (Nonaka y Takeuchi) Como Modelo de Gestión Para el Mejoramiento Continuo.....	71
5.3.1 Recursos:	74
5.3.1.1 Humanos	74
5.3.1.2 Materiales o técnicas	74
5.3.2. Cronograma de Actividades. Diagrama de Gant	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS	80

INTRODUCCIÓN

La salud ocupacional es una ciencia que busca proteger y mejorar la salud física, mental, social y espiritual de los trabajadores en sus puestos de trabajo, repercutiendo positivamente en la empresa.

La implementación de un sistema de seguridad y salud ocupacional permitirá un mejor funcionamiento de la empresa, aumento de la productividad, un mejor ambiente social y un cambio en la calidad de vida de los empleados; además, si la empresa no implementa un sistema de seguridad y salud ocupacional dentro de su organización, podrá entrar en una serie de gastos generados por los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales

Un sistema de seguridad y salud ocupacional se diseña con el único objetivo de que las empresas sean más competitivas y productivas; siempre que las empresas adopten adecuados programas de salud ocupacional se podrá lograr un verdadero sistema de prevención.

La administración y la gerencia de la empresa SUPERMERCADO MERCAMES S.A.S. debe asumir su responsabilidad en buscar y poner en práctica las medidas necesarias que contribuyen a mantener y mejorar los niveles de eficiencia en las operaciones de la empresa y brindar a sus trabajadores un medio laboral seguro.

Para ello de acuerdo a las disposiciones de la Organización Internacional el trabajo OIT y las leyes establecidas en el país conforme al sistema de riesgos profesionales, ha de elaborar un programa de salud ocupacional pendiente a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus correspondientes ocupaciones y que deben ser desarrolladas en forma multidisciplinaria.

Los sistemas diseñados y desarrollados en forma adecuada son las más efectivas medidas para

incrementar la productividad al reducir el ausentismo laboral, incentivar el talento humano y disminuir la accidentabilidad, cuya incidencia afecta notablemente el ritmo de eficiencia y eficacia.

Este proyecto “*Diseño del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional para la empresa Supermercado Mercames s.a.s*”, busca solucionar las falencias encontradas en la empresa mencionada, mediante el diseño de un sistema de Seguridad y Salud Ocupacional.

CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA

SUPERMERCADO MERCAMES S.A.S. A pesar de ser una empresa comprometida con el desarrollo de sus empleados, no cuenta con un comité paritario de salud ocupacional, ni sistemas de vigilancia epidemiológica y otros que toda empresa está obligada a tener. La ejecución del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional constituye un compromiso moral y legal de todo empresario y se mide por el cumplimiento de las actividades y el control efectivo de las condiciones peligrosas; en el programa de salud ocupacional el punto central es la identificación de los factores de riesgo presentes en el ambiente de trabajo (panorama de factores de riesgo) y la manera de evitarlos. Para su desarrollo es necesario identificar las condiciones de salud de los trabajadores.

La ejecución del programa de Salud ocupacional y el diseño del sistema para SUPERMERCADO MERCAMES S.A.S, contribuye con la responsabilidad de los empleadores en cuanto a la prevención de riesgos profesionales, para garantizar la seguridad de los trabajadores en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Los investigadores de este proyecto consideramos que se requiere ejercer la vigilancia y control de todas las actividades de la empresa para la prevención de los riesgos profesionales y que aún falta educación y conocimiento del sistema por parte de los empleadores. Además necesitan ser mucho más ágiles en el proceso legislativo y administrativo, para cerrar la brecha en lo expuesto en el diagnóstico del problema y su consolidación legislativa.

La ejecución del programa de Salud ocupacional y el diseño del sistema para la empresa SUPERMERCADO MERCAMES S.A.S. contribuye con la responsabilidad de los empleadores en cuanto a la prevención de riesgos profesionales, para garantizar la seguridad de los

trabajadores en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Los investigadores de este proyecto consideramos que se requiere ejercer la vigilancia y control de todas las actividades de la empresa para la prevención de los riesgos profesionales y que aún falta educación y conocimiento del sistema por parte de los empleadores. Además necesitan ser mucho más ágiles en el proceso legislativo y administrativo, para cerrar la brecha en lo expuesto en el diagnóstico del problema y su consolidación legislativa

Mediante este estudio se pretende conocer las causas de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento, que se han detectado en varios trabajadores y han causado ausentismo por incapacidad dentro de SUPERMERCADO MERCAMES S.A.S

1.1. Antecedentes del Problema

Durante los siguientes años el Comité Nacional de Salud Ocupacional, a través de sesiones y documentos de trabajo, presentó iniciativas para establecer el tercer Plan. A finales de 2002 este Comité se propuso aunar esfuerzos y para ello en junio de 2003 conformó una comisión integrada por representantes de los trabajadores, empleadores, Administradoras de Riesgos Profesionales y el Gobierno Nacional, con el objetivo de analizar documentos como el Manifiesto Democrático, el Plan Nacional de Desarrollo, el Programa Nacional de Salud, la Política Pública para la Protección de la Salud en el Mundo del Trabajo, recomendaciones internacionales en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo, así como las necesidades de los diferentes responsables de la salud ocupacional en el país, buscando con esto que el Plan Nacional de Salud Ocupacional 2003-2007 estuviese acorde con estas estrategias y necesidades”

La empresa posee una planta física con amplias instalaciones y moderna tecnología, su recurso humano debe ser altamente calificado y capacitado en pro de una eficiente labor que pueda asegurar el éxito de sus aspiraciones comerciales. Por tal motivo algunos procesos han cambiado, las tareas que realizaban los trabajadores han debido ser más exigidas, y se ha visualizado que una parte del personal presenta síntomas de fatiga y estrés.

Las condiciones de trabajo, pueden influir en la salud física y mental del trabajador; esto se hace más evidente cuando las exigencias laborales superan la capacidad del personal, causando índices altos de fatiga que crean riesgos de enfermedades psicosociales y determinan índices de estrés laboral, esto incide en el trabajador y su puesto de trabajo, afectando la funcionalidad del trabajador, dando lugar a limitaciones en su desenvolvimiento personal y laboral aumentado los índices de ausentismo dentro de Supermercado Mercames s.a.s. del cuidado que la empresa debe tener con su mano de obra toma gran importancia conocer los riesgos psicosociales y los niveles de estrés que pueden estar afectando al personal de Labora en Supermercado Mercames s.a.s.

1.2 Planteamiento del Problema

Las condiciones laborales de los trabajadores actualmente, los constantes cambios económicos y sociales, las relaciones y conflictos laborales, enfrentan a los trabajadores a diferentes situaciones en sus áreas de trabajo que pueden afectar su bienestar psicológico, emocional y familiar.

La ejecución del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional constituye un compromiso moral y legal de todo empresario y se mide por el cumplimiento de las actividades y el control efectivo de las condiciones peligrosas; en el programa de salud ocupacional el punto central es la identificación de los factores de riesgo presentes en el ambiente de trabajo (panorama de factores de riesgo) y la manera de evitarlos.

Por tanto en el proyecto se plantea el siguiente interrogante: ¿Cómo puede la empresa supermercados Mercames s.a.s manejar el estrés laboral para mantener un clima laboral armónico y alto nivel de productividad?

1.3.Objetivos

1.3.1 Objetivos Generales

Implementar el sistema de gestión de seguridad y salud en el Trabajo para supermercado Mercames s.a.s que contribuya a la disminución de los factores de riesgos psicosociales y niveles estrés.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar cómo se encuentra la empresa actualmente frente a los requerimientos de la norma NTC-OSHAS 18001:2007
- Realizar el Diseño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, bajo los requisitos específicos para un sistema de gestión de S&SO.
- Realizar un diagnóstico previo del estado general de Supermercado Mercames s.a.s en el área de salud ocupacional.
- Identificar competencias del personal laboral, para direccionarlas hacia el proceso de desarrollo de un modelo en gestión del conocimiento que permita medir niveles de estrés en los empleados.
- Analizar la pertinencia del desarrollo de un programa de capacitaciones preventivas de riesgos psicosociales en el área de salud ocupacional de la empresa.
- Estructurar un proceso de capacitación laboral que resuelva las falencias encontradas en el conocimiento de los empleados sobre los riesgos psicosociales, que influya en el

mejoramiento de la productividad del personal y del crecimiento de la organización.

- Identificar los factores de riesgo físicos existentes en el puesto de trabajo, con el fin de poner en práctica medidas de control que mejoren las condiciones de trabajo y salud.
- Proponer medidas de control que permitan reducir el grado de riesgo a la salud del trabajador creando acciones administrativas que minimicen los factores de riesgo en el puesto de trabajo.
- Capacitar a los trabajadores sobre los riesgos físicos.
- Velar por el bienestar físico, mental y emocional de los empleados, que permitan que la empresa cumpla los objetivos propuestos.
- Dar las herramientas necesarias y suficientes para el desempeño de su labor en la empresa.
- Sensibilizar al personal frente al programa de salud ocupacional de la empresa, para así lograr la reducción del índice de accidentalidad.
- Ejecutar capacitaciones al personal de la empresa para que posean el conocimiento necesario en el tema y tomen conciencia frente a los accidentes de trabajo.

1.4. Justificación de la Investigación

Un accidente o una enfermedad profesional pueden significar para el empleado una experiencia muy desagradable y muchas limitantes en la parte física; ésta puede llegar a producir un impedimento normal en el desarrollo de las tareas en el trabajo y para la empresa un gasto económico y humano; por tal motivo, reducir los riesgos de un percance se debe convertir en una prioridad para las empresas colombianas, lo mismo que adecuar el sitio de trabajo y capacitar adecuadamente al empleado para que tenga una manipulación correcta de los instrumentos de trabajo en la realización de sus labores. El control de los factores de riesgo y prevención en el medio de trabajo, contribuye a tener un grupo de empleados más sanos y productivos en su área de trabajo; una mejor calidad tiene efectos positivos tanto para el empleado como para el empleador. La inversión que se hace en este sistema, se convierte en un futuro en un elemento que puede contribuir con una mejor vida social y productiva para las personas. El diseño del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional y el análisis de las condiciones actuales del sistema y sus aspectos positivos y negativos, permitirán que los empresarios logren un mejor aprovechamiento de las normas existentes, una mejor interpretación de la legislación y una mayor concientización en cuanto a la verdadera inversión social que representa la salud de los trabajadores. Crear organizaciones internas para evaluar y combatir los factores de riesgo son las acciones más Comunes que se deben presentar a la hora de crear la cultura de prevención.¹

¹ <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd53/plan/cap1.pdf>

El estrés laboral es cada vez más frecuente en las organizaciones, es una situación que produce a quien lo padece grandes consecuencias que afectan además de su vida laboral su bienestar físico, psicológico, social y familiar.

“Es un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiéndose en un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral. La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en las últimas décadas. Tareas de todo tipo, que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan ahora, muchas veces, un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción. Por otro lado, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose constantemente, y con un número menor de trabajadores se deben alcanzar los mismos resultados e incluso mayores. El estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio, adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional” (Instituto de seguridad e higiene en el trabajo).

Por tanto es necesario indagar y conocer como la empresa supermercados Mercames s.a.s se maneja el estrés la laboral y la importancia que estas le dan a este problema, teniendo en cuenta que no solo afecta su productividad sino también la salud de sus empleados además es necesario identificar los factores de riesgo que afectan a los empleados de la empresa SUPERMERCADO MERCAMES S.A.S. y las medidas preventivas que toma la empresa para contrarrestar estos.

CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Marco Teórico

La salud ocupacional es la ciencia que busca proteger y mejorar la salud física, mental, social y espiritual de los trabajadores en sus puestos de trabajo, repercutiendo positivamente en la empresa.

En consecuencia la Salud Ocupacional la conforman una cadena de actividades tales como medicina preventiva y del trabajo, de Higiene industrial y seguridad industrial buscando un objetivo fundamental el cual es la protección integral del trabajador y de los bienes materiales que conforman la empresa.

La organización internacional del trabajo (OIT), informa que en el año 2002, que cada año en el mundo 270 millones de asalariados son víctimas de accidentes de trabajo, y 160 millones contraen enfermedades profesionales, en América Latina con frecuencia los trabajadores están expuestos a factores de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos presentes en las actividades laborales. Si bien ya se ha reconocido la trascendencia del estudio de estos factores y, considerando que una vez bien definidos se pueden eliminar o controlar, aun se necesita incrementar el interés y la responsabilidad social.

Estrés Laboral

El Doctor Antonio Cano Presidente de la SEAS (Sociedad Española para el estudio del estrés y la ansiedad) define el estrés como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de

reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

El estrés laboral, según la **Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo** se define como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”. En general, y atendiendo al modelo de Karasek y de Karasek y Theorel, el equilibrio entre la demanda y el nivel de control producirá el grado de estrés en un momento determinado. La ausencia de un proceso de recuperación tras un periodo de estrés continuado, así como la propia naturaleza acumulativa del mismo puede llevar a un estrés crónico.

Lazarus y Folkman definieron el estrés crónico como “una relación particular que se establece entre el sujeto y el entorno que es evaluada por éste como amenazante y desbordante”. Y es esta segunda faceta, cuando la persona se percibe totalmente agotada, exhausta, desbordada, como consecuencia de un proceso de desgaste, la que describe el síndrome de burnout o desgaste.

Susan L. Lind y Fred L. Otte, 2000. Afirman que el estrés laboral es un egreso costoso empresarial que afecta tanto la salud del empleado como a las utilidades de la compañía. Aseguran que una persona que trabaja 8 horas o más, la actividad continua puede presentar en el trabajador índice de estrés afectando su salud física y mental; y su desempeño en la empresa.

S. Rosenzweig (1972). Se denomina “stress” (presión), a la situación estímulo que constituye un obstáculo o una obstrucción más o menos insuperable en la vía que conduce a la satisfacción de una necesidad cualquiera.

Wallace Szelagi (1982). Sostiene que gran variedad de las condiciones organizacionales y ambientales son capaces de producir estrés y que los individuos responden a la misma condición

de manera diferente. La intensidad y el grado de estrés son difíciles de predecir en el individuo mismo; sus consecuencias provocan cambios psicológicos, conductuales o enfermedades crónicas.

Para **Davis y Newstrom (1987)** el estrés es un estado de sobreexcitación de las situaciones individuales, los procesos del pensamiento y las condiciones físicas. Y agrega que este término se aplica generalmente a las presiones que las personas tienen en la vida diaria.

Stoner Wankel. Señalan que la tensión y presión que resultan cuando un individuo considera que una situación presenta una exigencia que amenaza exceder sus capacidades y recursos es lo que constituye el fenómeno del estrés.

Ivancevich y Matesson define el estrés como una respuesta adaptativa medida por las respuestas individuales y/o por procesos psicológicos, al cual es a la vez consecuencia de alguna acción, situación o evento externo que plantean a las personas especiales demandas físicas o psicológicas.

Vernier (1993). Dice que el estrés designa el estado de tensión inhabitual en una persona como resultado de cualquier índole ya sea brusca o bien continuada y que suele ser nociva para el organismo.

G. Sarason y Bárbara (1996). Indican que la misma persona puede enfrentarse satisfactoriamente a una situación difícil o atemorizante y en otras hacerlo en forma desadaptada y al preguntarse la razón de esto se encuentran dos conceptos estrés y vulnerabilidad.

La organización internacional del trabajo (O.I.T.) también define el estrés laboral en los siguientes términos:

“Esta enfermedad es un peligro para las economías de las empresas. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores”.

En relación a las ventajas competitivas y como son influenciadas por el estrés la (O.I.T.) sostiene que: “Las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas, tienen más posibilidad de lograr ventajas competitivas.”

La salud ocupacional propone evitar las enfermedades profesionales, accidentes de trabajo y la insatisfacción laboral, encargándose de proyectos relacionados con las instalaciones de la empresa, políticas de gestión, cultura y clima organizacional, tomando como base para el desarrollo organizacional, al elemento humano.

Cuando un trabajador se encuentra sometido a estrés tiende a abandonar su trabajo, por ese motivo algunas empresas suelen tener un alto índice de rotación. Otro estresor, puede ser el pensamiento que puede invadir al trabajador en cuanto a que no posee una firme estabilidad laboral y en cualquier momento puede perder su puesto de trabajo. El ser humano como ente biopsicosocial, necesita de condiciones de salud tanto física y mental, lo cual le permitirá el logro de sus actividades y por tanto del trabajo mismo, en el cual se encuentra inmerso la mayor parte de su tiempo.

Al conceptualizar la salud, se puede decir, que es más que la ausencia de enfermedad. Es un estado de bienestar moral, mental y físico que permite a una persona hacer frente a cualquier crisis en la vida y no logra ser un fin en sí misma si no está acompañada del goce pleno y equilibrado de las facultades del hombre sano, del disfrute y su contribución productiva al progreso social.

La cantidad de estrés que produce un estímulo depende del diferente grado de reacción y como puede ser percibida por cada sujeto. Así una misma situación puede resultar para algunos amenazantes y para otras motivadoras. Estas diferencias se dan porque ante una misma situación no todo el mundo recoge la misma información ya que no todos fijamos nuestra atención ante las mismas cosas: unos consideran importantes unas cosas que otros consideran irrelevantes. Del mismo modo se percibe de forma distinta la relevancia que tiene esa situación o como me afecta a mi o a mi futuro. Cada individuo es diferente a los demás en términos de personalidad, habilidades, aspiraciones, necesidades, también se pueden tener dificultades por el hecho de valorar inadecuadamente sus capacidades de respuesta.

Esta diferencia de percepción originará en parte la elección de uno u otro tipo de respuestas de afrontamiento.

Los estímulos productores de estrés en el trabajo pueden clasificarse como:

Corta duración:

- Sobrecarga en el trabajo que debe ejecutarse en una fracción de tiempo limitada.
- Confusión y distracción determinada por rumores, luces, flash.
- Hacinamiento del ambiente de trabajo.
- Temor de no hacer bien y en el tiempo debido el trabajo.
- Temor de quedar expuesto a críticas, de incurrir en peligros físicos.

Larga duración:

- Inseguridad de mantener el propio trabajo.
- Atención prolongada.
- Sentido de aislamiento, como puede encontrarse en las cadenas de montaje.
- Organización de tipo de trabajo, ritmo, controles, destajo, etc.

Se puede definir el “Equipo de trabajo” como un conjunto de personas asignadas o autoasignadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador.

El trabajo puede permitir que la persona:

- Reconozca las aptitudes y habilidades que tiene.
- Verifique la utilidad de lo que sabe y puede hacer.
- Aprenda nuevas cosas.
- Descubra capacidades antes desconocidas.
- Mejore la forma de hacer las cosas.
- Mejore y adquiera nuevos hábitos de vida.
- Reconozca la necesidad de su presencia para otros.
- Se relacione y conviva con diversas personas.
- Se respete a sí misma y respete a los otros.
- Encuentre amigos y personas afines.
- Adquiera satisfacción de pertenecer a un grupo común.
- Busque participar en el mejoramiento de la comunidad, etc.

Teorías del estrés laboral ²

Teoría psicológica

Lazarus y Susan Folkman definieron el estrés psicológico como una relación particular entre la persona y su entorno, valorada por la persona como una situación que sobrepasa o pone en peligro su bienestar. Afirman que la situación debe considerarse como condición amenazante y peligrosa.

Teoría biológica

El fisiólogo Walter Canon utiliza el termino estrés para referirse a la reacción biológica provocada por la percepción de situaciones aversivas o amenazantes.

Desde el punto de vista biológico se puede definir los estímulos situaciones en estresores por su capacidad para producir cambios biológicos en el organismo como gastritis, migrañas, úlceras etc.

Teoría social

Lazarus y Susan Folkman consideraron la salud y la energía como una de las fuentes importantes de afrontamiento. Los individuos fuertes y saludables pueden responder mejor a las demandas externas e internas que las personas débiles y cansadas.

Según esta teoría existen circunstancias que el individuo experimenta cuando se relaciona con el medio ambiente y con la sociedad que lo rodea y estas pueden convertirse en algo nocivo para la salud y el equilibrio de su relación con los demás y el trabajo mismo produciendo estrés.

² Capitulo II. 2.3 Teorías relacionadas con el estrés. Recuperado de:
<http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/8063/3/158.72-H558f-CAPITULO%20II.pdf>

Teoría industrial

Vitaliano y Cols, establecieron que la combinación entre una exigencia elevada y un escaso nivel de control produce estrés a la vez que está relacionada con enfermedades cardiovasculares.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define el estrés laboral como “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”

Distintos enfoques en el estudio del estrés

1. El estrés como estímulo.

El estrés ha sido estudiado como el estímulo o la situación que provoca un proceso de adaptación en el individuo. En distintos momentos se han investigado distintos tipos de estímulos estresores.

1.1. El estrés como estímulo. Los grandes acontecimientos.

Los acontecimientos vitales, catastróficos, incontrolables, impredecibles, como muerte de un ser querido, separación, enfermedad o accidente, despido, ruina económica, etc., son el tipo de situaciones estresantes que fueron más estudiadas en los años sesenta y setenta. Como puede verse, se trata de situaciones de origen externo al propio individuo y no se atiende a la interpretación o valoración subjetiva que pueda hacer el sujeto de las mismas. Serían situaciones extraordinarias y traumáticas, o sucesos vitales importantes, que en sí mismos producirían cambios fundamentales en la vida de una persona y

1.2. El estrés como estímulo. Los pequeños contratiempos.

En los años ochenta se han estudiado también los acontecimientos vitales menores (daily hassles), o pequeños contratiempos que pueden surgir cada día (en el trabajo, las relaciones sociales, etc.) como estímulos estresores.

1.3. El estrés como estímulo. Los estímulos permanentes.

Así mismo, se han incluido los estresores menores que permanecen estables en el medio ambiente, con una menor intensidad pero mayor duración, como el ruido, hacinamiento, polución, etc.

2. El estrés como respuesta.

Previa a esta concepción del estrés como estímulo, en los años cincuenta se había investigado la respuesta fisiológica no específica de un organismo ante situaciones estresantes, a la que se denominó Síndrome de Adaptación General y que incluía tres fases: alarma, resistencia y agotamiento. Selye consideraba que cualquier estímulo podía convertirse en estresor siempre que provocase en el organismo la respuesta inespecífica de reajuste o reequilibrio homeostático, pero no incluía los estímulos psicológicos como agentes estresores. Hoy en día sabemos que los estímulos emocionales pueden provocar reacciones de estrés muy potentes.

3. El estrés como interacción

En tercer y último lugar, el estrés no sólo ha sido estudiado como estímulo y como respuesta sino que también se ha estudiado como interacción entre las características de la situación y los recursos del individuo. Desde esta perspectiva, se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que las características objetivas de dicha situación. El modelo más conocido es el modelo de la valoración de Lazarus (Lazarus y Folkman, 1986), que

propone una serie de procesos cognitivos de valoración de la situación y valoración de los recursos del propio individuo para hacer frente a las consecuencias negativas de la situación. El estrés surgiría como consecuencia de la puesta en marcha de estos procesos de valoración cognitiva. Si el sujeto interpreta la situación como peligrosa, o amenazante, y considera que sus recursos son escasos para hacer frente a estas consecuencias negativas, surgirá una reacción de estrés, en la que se pondrán en marcha los recursos de afrontamiento para intentar eliminar o paliar las consecuencias no deseadas.

Según el modelo de Lazarus el proceso cognitivo de valoración de la situación supone una estimación de las posibles consecuencias negativas que pueden desencadenarse para el individuo. Si el resultado de esta valoración concluye que las consecuencias pueden ser un peligro para sus intereses, entonces valorará su capacidad de afrontamiento frente a este peligro potencial. Si las consecuencias son muy amenazantes y los recursos escasos, surgirá una reacción de estrés. La reacción de estrés será mayor que si la amenaza no fuera tan grande y los recursos de afrontamiento fuesen superiores. Una vez que ha surgido la reacción de estrés el individuo seguirá realizando revaluaciones posteriores de las consecuencias de la situación y de sus recursos de afrontamiento, especialmente si hay algún cambio que pueda alterar el resultado de sus valoraciones. Estas revaluaciones son continuas y pueden modificar la intensidad de la reacción, disminuyéndola o aumentándola.

Toda persona hace constantes esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar adecuadamente las situaciones que se le presentan, por lo tanto no todo el estrés tiene consecuencias negativas. Sólo cuando la situación desborda la capacidad de control del sujeto se producen consecuencias negativas. Este resultado negativo se denomina distrés, a diferencia del estrés positivo, o eustrés, que puede ser un buen dinamizador de la actividad conductual (laboral, por ejemplo).

Tipos de estrés

Eustress (positivo): Su función principal es la de proteger al organismo y prepararlo frente a posibles amenazas o situaciones que requieren de todas nuestras capacidades físicas y mentales para realizar satisfactoriamente una determinada tarea. Es un estado en el que el organismo logra enfrentarse a las situaciones difíciles e incluso puede llegar a obtener sensaciones placenteras con ello. En el contexto laboral sería la situación ideal de equilibrio.

Distress (negativo): Se da como resultado de una respuesta excesiva al estrés o prolongada en el tiempo, que puede dar lugar a desequilibrios físicos y mentales, saturando nuestro sistema fisiológico. Además, esta respuesta excesiva, acaba por reducir nuestra capacidad de atención, de decisión y de acción, perjudicando también nuestras relaciones con los demás, al modificar nuestro estado de ánimo.

Respuesta de estrés

La adaptación de las personas depende del mantenimiento de un equilibrio dinámico muy complejo, llamado homeostasis. El organismo reacciona ante las situaciones estresantes poniendo en marcha un conjunto de respuestas adaptativas cuyo fin es restablecer la homeostasis. Para ello, utiliza un extraordinario repertorio de reacciones fisiológicas (aumento de la frecuencia cardíaca y la presión sanguínea, aumento de la respiración, tensión muscular, aumento de la transpiración, secreción de glúcidos y Lípidos al torrente sanguíneo, digestión más lenta, etc.), mentales (percepción y evaluación de la situación y toma de decisiones) y de conducta (enfrentamiento, huida o pasividad). La respuesta de estrés constituye una alerta física y mental, preparando a todo el organismo para una acción potencialmente necesaria. La exposición prolongada a situaciones estresantes y la desadaptación que éstas producen en el organismo van a tener como consecuencia más importante la aparición de determinadas enfermedades.

Estresores

El estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores. Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras. Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Algunos aspectos del ambiente son físicos, algunos, sociológicos y otros, psicológicos.

Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos:

- Estresores del ambiente físico: Iluminación, ruido, temperatura, ambientes contaminados
- Estresores relativos al contenido de la tarea: Carga mental, Control sobre la tarea.
- Estresores relativos a la organización: Conflicto y ambigüedad del rol, Jornada de trabajo, relaciones interpersonales, promoción y desarrollo de la carrera profesional

Consecuencias del estrés

Las consecuencias no son siempre las mismas, aunque hay una serie de enfermedades y trastornos físicos y psicológicos que suelen afectar a las personas que padecen el estrés.³

Consecuencias del Estrés	
	Trastornos cardiovasculares:

³ ¿Qué consecuencias puede tener el estrés en la Salud? Recuperado de:
<http://www.saludenfamilia.es/general.asp?seccion=514>

Físicas y de salud	<ul style="list-style-type: none"> - Hipertensión arterial - Taquicardia - Enfermedades coronarias
	<p>Trastornos respiratorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asma bronquial - Hiperventilación
	<p>Trastornos gastrointestinales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Úlceras - Estreñimiento - Enfermedades del colon
	<p>Trastornos dermatológicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sudoración excesiva - Dermatitis
	<p>Trastornos musculares</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tics - Temblores - Dolor
	<p>Trastornos sexuales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impotencia - Eyaculación precoz - Alteraciones del deseo sexual
Psicológico	<ul style="list-style-type: none"> - Alteraciones nerviosas - Miedos - Depresión - Trastornos de personalidad - Conductas agresivas y compulsivas - Alteraciones de sueño - Desórdenes mentales
Cognitivos	<ul style="list-style-type: none"> - Incapacidad para toma de decisiones - Dificultar para concentrarse - Olvidos frecuentes - Irritabilidad

Teoría OMS

La organización mundial de la salud define la salud como "el completo bienestar físico, mental y social del individuo y no solamente la ausencia de enfermedad".

El aspecto físico está conformado por una gran cantidad de estructuras y funciones indispensables para el cumplimiento de funciones vitales. El aspecto mental está conformado por todas aquellas estructuras, funciones y emociones que le permiten al hombre ser diferente de los demás (pensar, sentir, actuar) y finalmente, el aspecto social está conformado por las estructuras sociales que conforma el hombre para promover su desarrollo.

La Teoría de la Multicausalidad

Define la salud como: el resultado observable en los individuos de la comunidad, producto de la relación existente entre los medios disponibles y los factores de riesgo que la amenazan en un momento histórico determinado.

Peligro: es la inminencia de sufrir un accidente o enfermedad.

Riesgo: es la posibilidad de que ocurra un accidente o perturbación funcional a la persona expuesta o aparezca una enfermedad profesional.

El ambiente empresarial es el grupo de factores naturales y artificiales presentes en las áreas de trabajo y que potencialmente son capaces de influir sobre el trabajador.

Los factores de riesgo como fuentes de desequilibrio, siempre tendrán un efecto particular dependiendo de sus características. En toda empresa existen factores de riesgo y lógicamente la posibilidad de que surjan las enfermedades generales ocupacionales y los accidentes. Las

consecuencias de éstos, serán el ausentismo de los trabajadores por lesiones y enfermedad y los daños a los equipos y materiales, que al final se traducen en pérdidas, con grandes repercusiones no sólo para la empresa, sino también para su entorno. Toda empresa está constituida por trabajadores y empresarios que mediante la ejecución de actividades y procesos tienen como objetivo obtener una producción que representa sus ganancias. Sin embargo, los riesgos hacen su aparición y dificultan la obtención de esas ganancias, al presentarse los accidentes en los trabajadores y los daños materiales que afectan los intereses de la empresa; esto puede traer pérdidas de tipo humano (trabajador y su familia), de capitales y el deterioro del mismo ambiente.

El Comité Conjunto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han propuesto la siguiente definición:

"La disciplina de la Salud Ocupacional tiene como finalidad promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, evitar el desmejoramiento de la salud causado por las condiciones de trabajo, protegerlos en sus ocupaciones de los riesgos resultantes de los agentes nocivos, ubicar y mantener los trabajadores de manera adecuada a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo".

"Sus objetivos fundamentales son entre otros: conseguir que los trabajadores se vean libres, a lo largo de su vida de trabajo, de cualquier daño a su salud ocasionado por las sustancias que manipulan o elaboran, por los equipos, las máquinas y herramientas que utilizan, o por las condiciones en que se desarrollan sus actividades. Igualmente intenta mantener un ambiente

agradable y libre de incomodidades, para garantizar al hombre y a la mujer la posibilidad de que se conserven sanos, íntegros y productivos en sus ocupaciones”.

LA SEGURIDAD SOCIAL COMO GESTIÓN DE CONOCIMIENTO EN LA ORGANIZACIÓN.⁴

El papel que juega el Departamento de Recursos Humanos es de vital importancia para integrar los programas de Salud Ocupacional como proceso de su gestión dentro de las organizaciones y aliado estratégico para la búsqueda de resultados y cumplimiento de metas por parte del personal que lidera. Para Cárdenas, (1999) la apertura económica obliga a las empresas a desarrollar estrategias de modernización centradas en tres frentes: gestión de la producción, organización de la producción y gestión de recursos humanos .Zúñiga (2015) Presta gran importancia a la gestión del conocimiento dentro de una organización como medio para mantener latente el conocimiento de la información que posee la empresa, y crear conciencia dentro de los trabajadores a que compartan la información que poseen.

Uno de los modelos de gestión del conocimiento más ampliamente publicado, citado y adoptado es el de Socialización- Exteriorización- Combinación- Internalización (SECI), Modelo de conversión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995). SECI aborda el concepto de que el conocimiento es un proceso continuo de interacciones dinámicas entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito. El primero consiste en información estructurada que puede ser codificada, normada y registrada como procedimientos. Conocimiento Explicito: “Representa un conocimiento codificado, sistemático y que es transferible a través del lenguaje formal.” (Ssguino, 2003). Este tipo de conocimiento puede ser transmitido fácilmente de una a otra

⁴ Ponjuán Dante, G. (2006). Introducción a la Gestión del Conocimiento. La Habana: Editorial Felix Varela

persona a través de correos electrónicos, documentos, bases de datos, etc. Por otro lado, el conocimiento tácito se compone de una serie de elementos intangibles que muchas veces no se pueden expresar o explicar, como la experiencia, las creencias, los valores, entre otros. Para Nonaka y Takeuchi, el conocimiento tácito compone aproximadamente el 75% del conocimiento disponible en una organización. Para Garvín (1998), la gestión del conocimiento obtiene y comparte bienes intelectuales, con el objetivo de conseguir resultados óptimos en términos de productividad y capacidad de innovación de las empresas.

Es de gran importancia alinear estos conocimientos dentro del programa de Salud Ocupacional creando una fusión entre este y el modelo de conocimiento SECI para formar una cultura de gestión de conocimiento que pueda ser transferidos, que forje más conocimiento desde un punto de vista tácito y explícito a lo largo de toda la empresa con el personal actual y el futuro teniendo siempre presente que “El conocimiento en una organización se produce cuando un individuo de la misma hace uso de lo que sabe y de la información que tiene disponible para la resolución de un problema o el desarrollo de un proyecto.” (Bustelo Ruesta & Amarilla Iglesias, 2001).

2.1.2 Marco Conceptual ⁵

ACCIDENTE: evento no deseado que da lugar a muerte, enfermedad, lesión u otra

⁵ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de Gestión en seguridad y Salud ocupacional. Bogotá: ICONTEC, 2000.p.2 (NTC-OHSAS 18001)

pérdida.

ACCION CORERECTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

ACCION PREVENTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

ACCIDENTE DE TRABAJO: “suceso repentino que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo, y que produce en el trabajador una lesión orgánica” (con o sin incapacidad), “una perturbación funcional, una invalidez o la muerte⁶. Se considera accidente de trabajo:

- El ocurrido en cumplimiento de labores cotidianas o esporádicas en la empresa.
- El que se produce cuando el empleado cumple con su trabajo regular, a órdenes o en representación del empleador (aunque sea fuera de horarios laborales) o en las instalaciones de la empresa.
- El que sucede cuando el empleado se traslada de su residencia al trabajo en transporte suministrado por el empleador.
- No se considera accidente de trabajo si ocurre durante permisos remunerados o no, aunque sean permisos sindicales o en actividades deportivas, recreativas y culturales si no se actúa por cuenta o en representación del empleador.

AUDITORÍA: Proceso sistemático independiente y documentado para obtener “evidencias de la auditoría” y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los “criterios de auditoría”

AGENTES DE RIESGO: Condiciones ambientales susceptibles de causar daño a la salud o al proceso, cuando no existen o fallan los mecanismos de control. Pueden ser: físicos, químicos, de seguridad, biológicos, ergonómicos y psicosociales.

COMITÉ PARITARIO: Comité de medicina, higiene y seguridad, para cumplir el programa de salud ocupacional; sus miembros son delegados de los trabajadores y de las

directivas de la empresa.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES: Registro pormenorizado del plan de acción del programa, ubicado en el tiempo y con la asignación de responsabilidades de ejecución.

DESEMPEÑO DE S&SO: resultados medibles de la gestión de una organización en relación con sus riesgos de S&SO.

FACTORES DE RIESGO: Forma sistemática de identificar, localizar y valorar los factores de riesgo de modo que se pueda actualizar periódicamente y que permita el diseño de medidas de intervención.

ENFERMEDAD PROFESIONAL: Estado patológico permanente o temporal que sobreviene como consecuencia obligada y directa del trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha trabajado, y que ha sido determinado como enfermedad profesional por el gobierno nacional (Decreto 1295/94).

EXÁMENES OCUPACIONALES: Valoración médica para determinar el estado de salud del trabajador que está, estuvo o estará en contacto con un riesgo laboral.

EFEECTO POSIBLE: Consecuencia que genera riesgo existente en el lugar de trabajo.

EXPOSICIÓN: Frecuencia con que las personas o la estructura entran en contacto con los factores de riesgo.

FUENTE DE RIESGOS: Condición/acción que genera riesgo.

HIGIENE INDUSTRIAL: Ciencia y arte que tiene por objeto anticipar, reconocer, evaluar y controlar los factores ambientales o tensiones generadas en el trabajo y que causan enfermedades, perjuicios de la salud o del bienestar del trabajador o la comunidad.

HISTORIA CLÍNICA OCUPACIONAL: Instrumento diseñado para consignar información sobre antecedentes de salud y de trabajo, estado actual de salud y seguimiento de patologías identificadas. Deberá aplicarse a todos los trabajadores de la empresa.

INCIDENTE: evento relacionado con el trabajo en los que ocurrió o pudo haber ocurrido lesión o enfermedad (independiente de su severidad) o víctima mortal.

MEDICINA PREVENTIVA: Actividades para identificación precoz de agentes causantes de enfermedad y lesiones, para el control y rehabilitación del afectado.

MEDICINA DEL TRABAJO: Rama de medicina preventiva para promover, prevenir y controlar la salud de los trabajadores y protegerlos de los factores ocupacionales, ubicándolos en puestos de trabajo acorde a sus condiciones físicas y mentales.

MÉTODOS DE EVALUACIÓN: Técnicas para cuantificación de varios agentes de riesgos químicos, físicos y biológicos. Los agentes de riesgo de seguridad, ergonómicos y psicosociales son identificables pero difícilmente cuantificables.

MÉTODOS DE CONTROL: Técnicas, métodos y procedimientos para atenuar o erradicar el riesgo. Se pueden aplicar en el lugar en que se produce el riesgo; en otros casos, en el medio de transmisión y por último, en el individuo expuesto al riesgo.

MEJORA CONTINUA: Proceso recurrente de optimización del sistema de gestión en S&SO, para lograr mejoras en el desempeño en S&SO, de forma coherente con la política.

MONITOREO: Seguimiento para detección prematura de condiciones y ambiente de trabajo que pueden producir accidentes o enfermedades profesionales.

ORGANIZACIÓN: compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte o combinación de ellas, sean o no sociedades, públicas o privadas, que tienen sus propias funciones y administración.

PANORAMA GENERAL DE AGENTES DE RIESGO: Reconocimiento de los agentes de riesgo (físicos, químicos, biológicos, mecánicos, eléctricos, de incendio, de almacenamiento, ergonómicos, psicosociales), en cada puesto de trabajo y del número de trabajadores potencialmente expuestos a ellos. La información debe recolectarse sistemática y periódicamente; se deben evaluar nuevos procesos y operaciones, cambios en materias primas, máquinas y equipos empleados en la producción para mantenerla actualizada.

PELIGRO: Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de éstos.

POLITICA DE S&SO: intenciones y dirección generales de una organización relacionados con su desempeño de S&SO, expresadas formalmente por la alta dirección.⁶

PROGRAMAS DE SALUD OCUPACIONAL: Conjunto de actividades y recursos para preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores, en sus sitios de trabajo, en forma integral e interdisciplinaria.

PLAN DE EMERGENCIA: Definición de políticas, organización y métodos que indican la manera de enfrentar una situación de emergencia o desastre, en lo general y en lo particular, en sus distintas fases.

PLAN DE CONTINGENCIA: Componente del plan para emergencias y desastres que contiene los procedimientos para la pronta respuesta en caso de presentarse un evento específico.

RIESGO: Probabilidad de que ocurra un evento o exposición al peligro, y la severidad de la lesión o enfermedad que puede ser causada por el evento o exposición.

SALUD: Es el concepto de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad o invalidez.

SALUD OCUPACIONAL: Rama de la salud pública orientada a promover y mantener el mayor grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, protegiéndolos en su empleo de los agentes perjudiciales a la salud, y orientada también a adaptar el trabajo al hombre y a cada hombre en su actividad.

SEGURIDAD INDUSTRIAL: Conjunto de actividades destinadas a la identificación y al control de los agentes de riesgo de los accidentes de trabajo.

SGS & SO: Sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional.

Los Sistemas de Gestión son aquellos que se ocupan de integrar, planificar y controlar los aspectos técnicos, humanos, organizativos, comerciales y sociales del proceso completo. Los objetivos principales de la Gestión de Sistemas suelen ser:

- Planificar y controlar el proceso completo de análisis, diseño y operación del sistema dentro del presupuesto, plazo, calidad y restantes condiciones convenidas
- Controlar la validez de los criterios de diseño
- Controlar la adecuación del producto del diseño a los requisitos establecidos en el análisis
- Planificar y desarrollar las necesidades de mantenimiento
- Planificar y desarrollar las necesidades de formación del personal que va a operar el sistema
- Planificar la supervisión del funcionamiento del sistema En grandes proyectos de ingeniería, y dentro del ámbito de la gestión, el ingeniero de sistemas suele funcionar como asesor del director del proyecto, obteniendo, elaborando y presentando informaciones en un formato adecuado para que éste pueda tomar las decisiones pertinentes.

S & SO: condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y seguridad de los empleados u otros trabajadores (incluidos los trabajadores temporales y personal por contrato).

TRABAJO: es una actividad vital del hombre, capacidad no enajenable del ser humano, caracterizada por ser una actividad social y racional, orientada a un fin y a un medio de plena realización.

VALORACION DEL RIESGO: Proceso de evaluar los riesgos que surgen de un peligro, teniendo en cuenta la suficiencia de los controles existentes, y de decidir si el riesgo es aceptable o no.

SALUD OCUPACIONAL Y PRODUCTIVIDAD

Todo esfuerzo racional por elevar la productividad debe perseguir como objetivo la obtención de una producción en mayor cantidad, de mejor calidad, a menor costo, en menor tiempo, con menor esfuerzo humano, que permita pagar más altos salarios y beneficiar mayor número de personas. El punto de apoyo más sólido para este esfuerzo debe ser la protección y el mejoramiento de la salud y la capacidad productiva de la gente que trabaja. En estos términos puede afirmarse que la salud, como fuerza determinante de la capacidad productiva del hombre, es el medio más eficaz para elevar la productividad del trabajo y debe ser considerada por lo tanto como un prerequisite para el desarrollo.

Antonio Ruiz define la productividad como: “el interés humano por defender y mejorar la salud de un sector importante de la población con características y necesidades específicas impuestas por la civilización en que vivimos, y el interés económico por elevar la productividad del trabajo, y, a través de este recurso, acelerar el ritmo del desarrollo socioeconómico”

NORMA TECNICA COLOMBIANA (NTC-OHSAS 18001:2007) E: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY MANAGEMENT SYSTEMS⁷

Durante el segundo semestre de 1999, fue publicada la normativa OHSAS 18000, dando inicio así a la serie de normas internacionales relacionadas con el tema de Salud y

⁷ NTC-OHSAS 18001, Op, cit., p.

Seguridad en el trabajo, que viene a complementar a la serie ISO 9000 (calidad) y a la ISO 14000 (medio ambiente).

DEFINICIÓN OHSAS 18001:2007: Las normas OHSAS 18000, son una serie de estándares voluntarios internacionales relacionados con la gestión de seguridad y salud ocupacional; toman como base para su elaboración las normas 8800 de la British Standard.

Participaron en su desarrollo las principales organizaciones certificadoras del mundo, abarcando más de 15 países de Europa, Asia y América.

Estas normas buscan, a través de una gestión sistemática y estructurada, asegurar el mejoramiento de la salud y seguridad en el lugar de trabajo. La norma entrega los requisitos para un sistema de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (S & SO), de forma de habilitar a una organización para controlar sus riesgos de (S & SO) y mejorar su desempeño. No establece criterios específicos de desempeño(S & SO), ni brinda las especificaciones detalladas para el diseño de un sistema de gestión.

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DE LA NORMA OHSAS: La norma de Seguridad y salud ocupacional es aplicable a cualquier organización que desee:

- Establecer un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional (SG S & SO), con objeto de eliminar o minimizar los riesgos para los empleados y otras partes interesadas.
- Implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión en (S & SO).
- Asegurar por si misma su conformidad con la política establecida en (S & SO)
- Demostrar tal conformidad a otros.
- Buscar certificación/registro de su (SGS&SO) por parte de una organización externa.
- Hacer una autodeterminación y declaración de conformidad con esta norma.

Todos los requisitos de esta norma están diseñados para ser incorporados a cualquier sistema de gestión en S & SO. El alcance de la aplicación dependerá de factores tales como la política de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización, la naturaleza de

las actividades, los riesgos y la complejidad de sus operaciones.

Esta norma está dirigida a la seguridad y a la salud ocupacional y no a la seguridad de los productos y servicios.

OHSAS COMO SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL:

“ La serie de normas OHSAS 18000 están planteadas como un sistema que dicta una serie de requisitos para implementar un sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional, habilitando a una empresa para formular una política y objetivos específicos asociados al tema, considerando requisitos legales e información sobre los riesgos inherentes a su actividad

Estas normas buscan a través de una gestión sistemática y estructurada asegurar el mejoramiento de la salud y seguridad en el lugar de trabajo.

Una característica de OHSAS es su orientación a la integración del SGPRL (Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales), elaborado conforme a ella en otros sistemas de gestión de la organización (Medio ambiente y/o calidad).

Las normas no pretenden suplantar la obligación de respetar la obligación de respetar la legislación respecto a la salud y seguridad de los trabajadores, ni tampoco a los agentes involucrados en la auditoria y verificación de su cumplimiento, sino que como modelo de gestión que son, ayudarán a establecer los compromisos, metas y metodologías para hacer que el cumplimiento de la legislación en esta materia sea parte integral de los procesos de la organización”.

REQUISITOS GENERALES: Para lograr establecer y mantener un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional es necesario que la empresa siga algunos requisitos que se especifican en la NTC OHSAS 18001.

POLITICA S & SO: la política de S & SO es la que establece un sentido general de dirección y fija los principios de acción para una organización. Determina los objetivos respecto a la responsabilidad y desempeño de S & SO requeridos en toda organización. Demuestra el compromiso formal de una organización, particularmente el de su alta gerencia con la buena gestión de S & SO:

PLANIFICACIÓN: la planificación en general consiste en establecer de una manera debidamente organizada:

- a) Objetivos y Metas a conseguir, tanto para el conjunto del sistema como para cada nivel operativo de la estructura de la organización, que intervienen en la gestión del sistema.
- b) Asignación de prioridades y plazos para los objetivos y metas establecidas.
- c) Asignación de recursos y medios en relación a las responsabilidades definidas y a la coordinación e integración con los otros sistemas de gestión de la empresa.
- d) Evaluación periódica de la obtención de los objetivos, mediante los canales de información establecidos al efecto y los indicadores representativos.

IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN: La implementación y operación dentro del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional incluye la definición de las funciones, responsabilidades y autoridad del personal que administra, desempeña y verifica actividades que tengan efectos sobre los riesgos de S & SO de las actividades, instalaciones y procesos de la organización; éstas deben definirse, documentarse y comunicarse con el fin de facilitar

la gestión de S & SO; es aquí donde la gerencia designa una persona de la organización para que tenga responsabilidad y autoridad definida para:

- Asegurar que los requisitos del sistema de gestión de S & SO se establezcan, implementen y mantengan de acuerdo con las especificaciones de la OHSAS 18001.
- Asegurar que se presenten a la alta gerencia los informes sobre el desempeño del sistema de gestión de S & SO para revisión y como base para el mejoramiento del sistema.
- Además es aquí donde se establecen y mantienen procedimientos para asegurar que los empleados que trabajan en cada una de las funciones y niveles pertinentes, tengan conocimiento de la importancia de la política, las consecuencias potenciales del desarrollo de su trabajo, sus funciones y responsabilidades.
- Se establecen los procedimientos para asegurarse que la información pertinente sobre S & SO se comunique a los empleados y a otras partes interesadas, y cómo realizar el control de los documentos referentes a la norma.
- Por último se incluye la elaboración del plan de emergencias para la empresa, el cual debe permitirles estar preparados y poder responder ante una emergencia, sobre todo después que ocurran los accidentes.

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y ACCIÓN CORRECTIVA

Es aquí donde se establecen procedimientos para hacer seguimiento y medir regularmente el desempeño en S & SO, definir la responsabilidad y autoridad con respecto al manejo de la investigación accidentes, incidentes y no conformidades, la aplicación, realización y confirmación de la efectividad de acciones correctivas y preventivas; procedimientos para la identificación, mantenimiento y disposición de los registros de S & SO, así como los resultados de las auditorias y revisiones.

REVISIÓN POR LA GERENCIA: Es aquí donde la alta gerencia de la empresa debe revisar a intervalos definidos, el sistema de gestión de S & SO para asegurar su adecuación y efectividad permanente. El proceso de revisión de la gerencia debe asegurar que se recoja la información necesaria que le permita a la gerencia llevar a cabo esta evaluación; esta revisión debe ser documentada.

La revisión por la gerencia debe contemplar la posible necesidad de cambiar la política, objetivos y otros elementos del sistema de gestión en S & SO, teniendo en cuenta los resultados de la auditoria al sistema de gestión en S & SO, las circunstancias cambiantes y el compromiso para lograr el mejoramiento continuo.

La iluminación en el puesto de trabajo

La luz permite que las personas recibamos gran parte de la información que nos relaciona con el entorno exterior a través de la vista, por lo que el proceso de ver se convierte en fundamental para la actividad humana y queda unido a la necesidad de disponer de una buena iluminación. Por extensión, en el ámbito laboral es indispensable la existencia de una iluminación correcta que permita ver sin dificultades las tareas que se realizan en el propio puesto de trabajo o en otros lugares de la empresa (almacén, garaje, laboratorio, despachos, etcétera), así como transitar sin peligro por las zonas de paso, las vías de circulación, las escaleras o los pasillos.

Es evidente que una iluminación deficiente puede aumentar la posibilidad de que las Personas cometan errores trabajando y de que se produzcan accidentes. Del mismo Modo, una mala iluminación puede provocar la aparición de fatiga visual, con los Pertinentes perjuicios que esto representa para la salud de las personas: problemas En los ojos (sequedad, picor o escozor) dolor de cabeza, cansancio, irritabilidad, mal Humor, etc. En consecuencia, un análisis ergonómico y de seguridad de un lugar de Trabajo siempre debe tener en cuenta que el nivel de iluminación sea el idóneo: “la Iluminación correcta es la que permite distinguir las formas, los colores, los objetos en Movimientos y apreciar los relieves, y que todo ello, además, se haga fácilmente y sin Fatiga, es decir, que asegure el confort visual permanentemente.”

(NTP nº 211. “Iluminación en el puesto de trabajo”. Ricardo Chavarría Cosar). Recuperado: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/ErgaFP/2007/eragafp58.pdf>

Mala iluminación afecta la salud en el lugar de trabajo

Dolor de cabeza y fatiga son algunas de las consecuencias, que pueden tener impacto directo en la calidad del trabajo

Según estudios como una investigación de la Universidad de Cornell y otro de la Sociedad Norteamericana de Diseñadores de Interiores, dificultades como fatiga visual, agotamiento, estrés y jaquecas son los principales malestares relacionados con la iluminación en las empresas, aunque también la falta de atención y desánimo son otros factores que pueden causar accidentes, ausentismo laboral y bajo rendimiento.

"La función más relevante de la iluminación en espacios de trabajo es apoyar la tarea del colaborador, por lo que este criterio debe prevalecer a la hora de elegir las soluciones. Un ejemplo muy simple del efecto perjudicial de la iluminación inadecuada es cuando las personas deben forzar la vista constantemente para ver pantallas o documentos. Esta situación afecta la salud y la productividad del trabajador, además de incidir en su estado de ánimo", aseguró **Sergio Campos**, Project manager de Silvana, Recuperado de: <http://www.elfinancierocr.com/gerencia/mala-iluminacion-afecta-la-salud-en-el-lugar-de-trabajo/4ZWWJ6YJVJDA7MQCT43LK7Q5WE/story/>

Efectos de la iluminación inadecuada en la salud

La luz regula o altera una serie de funciones en el cuerpo humano. Es clave conocer algunos de los efectos provocados por una iluminación inadecuada en espacios de trabajo o estudio. Trastornos oculares: dolor e inflamación en los párpados, fatiga visual, pesadez, lagrimeo, enrojecimiento, irritación, visión alterada.

Cefalalgias: Dolores de cabeza. Ocasionalmente, el médico tratante debe revisarlos para detectar si es la iluminación la que los causa.

Fatiga: Falta de energía, agotamiento. Cuando es causada por la iluminación, una persona que se levanta con energías, las pierde fácilmente. Si la persona está agotada por estrés o falta de sueño, la fatiga se extiende por todo el día. El médico debe revisar otros factores adicionales a la luz.

Efectos anímicos: Falta de concentración y de productividad, baja atención y desánimo.

Trastornos oculares: dolor e inflamación en los párpados, fatiga visual, pesadez, lagrimeo, enrojecimiento, irritación, visión alterada.

La Iluminación en el trabajo: La luz permite que las personas recibamos gran parte de la información que nos relaciona con el entorno exterior a través de la vista, por lo que el proceso de ver se convierte en fundamental para la actividad humana y queda unido a la necesidad de disponer de una buena iluminación. Por extensión, en el ámbito laboral es indispensable la existencia de una iluminación correcta que permita ver sin dificultades las tareas que se realizan en el propio puesto de trabajo o en otros lugares de la empresa (almacén, garaje, laboratorio, despachos, etcétera), así como transitar sin peligro por las zonas de paso, las vías de circulación, las escaleras o los pasillos.

(17 julio, 2014,) Patria Rodríguez Recuperado de; <http://elnacional.com.do/efectos-de-la-iluminacion-inadecuada-en-la-salud/>

Recomendaciones para evitar Enfermedades por iluminación insuficiente

1. La iluminación de cada puesto de trabajo deberá adaptarse a las características de la actividad que allí se realice.

2. Siempre que sea posible, los lugares de trabajo deberán tener una iluminación natural, que deberá complementarse con una iluminación artificial cuando la natural por sí sola no es suficiente.

3. La iluminación de los lugares de trabajo debe tener una distribución y características acordes a la tarea que se está ejecutando, a saber: — Distribución uniforme. — Contrastes adecuados. — Evitar deslumbramientos

4. También cambios bruscos de luz pueden ser peligrosos. El grado de seguridad con el que se ejecuta el trabajo depende de la capacidad visual y ésta depende, a su vez, de la cantidad y calidad de la iluminación.

5. Para conseguir un buen nivel de confort visual se debe conseguir un equilibrio entre la cantidad, la calidad y la estabilidad de la luz ausencia de reflejos y de parpadeo uniformidad en la iluminación ausencia de excesivos contrastes, Una iluminación incorrecta puede ser causa, además, de posturas inadecuadas que generan a la larga alteraciones músculo-esqueléticas.

6. Utilizar la luz natural (ventanas) siempre que sea posible. Los niveles de iluminación descienden rápidamente a medida que nos alejamos de las ventanas, por lo que se deberá utilizar iluminación auxiliar artificial en algunas partes (incluso de día).

7. Evitar la ausencia total de luz natural, aun con una adecuada luz artificial, debido a la sensación de encerramiento que esto supone.

8. Evitar la iluminación excesivamente direccional porque produce sombras duras que dificultan la percepción. Lo mejor es una buena iluminación general en lugar de una iluminación localizada.

9. Apantallar todas aquellas lámparas que puedan ser vistas, desde cualquier zona de trabajo, bajo un ángulo menor de 45° respecto a la línea de visión horizontal.

10. Evitar el deslumbramiento, controlando todas las fuentes luminosas existentes dentro del campo visual. Utilizando persianas o cortinas en las ventanas, así como el empleo de luminarias con difusores o pantallas que impidan la visión del cuerpo brillante de las Lámparas.

Publicado el (25 de mayo. de 2014) Lisbeth Paola López Narváez, recuperado:<https://es.slideshare.net/L1553TH/enfermedades-por-iluminacion-insuficiente-y-radiaciones-no-ionizantes>

TIPO DE ILUMINACION PARA SUPER MERCADOS

Iluminación para queso, pan y bollería

¿Buscas una manera de hacer que alimentos apetitosos resulten más atractivos? Una iluminación lujosa resalta la riqueza de los colores y las texturas de tus productos y complementa sus seductores aromas. Protege la fragilidad de los quesos con nuestras luminarias LED que no producen calor.

Iluminación para congeladores y frigoríficos

Cuando se trata de congeladores, tienes que tener la cabeza fría. Cuida el medio ambiente y reduce los costes energéticos con luces LED que no calienten tus frigoríficos. Una luz limpia y brillante resalta el color y la calidad de los productos y los hacen más atractivos.

Iluminación para frutas y verduras

¿Cómo puede ayudarte la luz a aumentar las ventas? Una iluminación limpia y brillante aporta a tu tienda un ambiente refrescante de mercado al aire libre. Las frutas y las verduras parecen brillantes y frescas y la calidad de los productos destaca y llama la atención de los consumidores.

Iluminación para carne y pescado

Da a tus clientes un festín para los ojos. Los compradores juzgan la carne y el pescado por su apariencia, así que puedes usar la luz para mejorar su atractivo. La ternera bellamente vetada, el succulento cordero y el pescado recién capturado se convierten en irresistibles con sistemas de iluminación específicos.

Iluminación de pasillos

Iluminación de pasillos que va muy por delante. Dirige la luz donde la necesites con LED sin deslumbramiento, para dar brillo a los productos de las estanterías. Guía a los clientes por tu tienda con luminarias de larga duración que reducen los costes energéticos.

Almacén y cámara fría

Quizá tus estanterías son altas, pero eso no significa que lo deban ser tus facturas de electricidad. Reduce los costes de explotación con iluminación activada por presencia, que brilla exactamente cuando y donde se necesita. Las luminarias regulables significan una visión sin deslumbramiento para los operadores de carretillas elevadoras.

Por eso los directivos para evitar accidentes laborales deben poner en práctica el COMITÉ DE SALUD OCUPACIONAL para velar por el bienestar, la salud y las condiciones de trabajo de cada individuo en una organización. La presencia de la salud ocupacional en una organización es de vital importancia ya que además de procurar el más alto bienestar físico, mental y social de los empleados, éste también busca establecer y sostener un ambiente de trabajo seguro y sano.

Para tener un buen ambiente laboral, seguro y estable, se desarrollan programas de salud ocupacional, compuestos de una serie de planes que giran en torno a la salud de los empleados.

Teniendo en cuenta la necesidad o problemática se enfrentan con los planes que cuerdo al tipo de necesidad que atiendan, estos planes pueden ser: planes de higiene (relacionados con la asepsia y la seguridad en torno a las cuestiones higiénicas), planes de seguridad (aseguran la vida de los empleados en aspectos relacionados con riesgos o accidentes) y planes de medicina preventiva (acciones que tomará la empresa a fin de mantener a su personal informado en todo aquello que sea necesario a fin de prevenir cualquier tipo de enfermedad). Todas ellas tienen como objetivo prioritario mantener y mejorar la salud de los empleados dentro del ambiente laboral.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL

3.1 Método de la Investigación

Para el conocimiento de los hechos se empleó el tipo de investigación descriptivo ya que se centra en la observación y descripción de la seguridad del entorno así como en las actividades diarias que puedan comprometer la salud de los trabajadores de SUPERMERCADO MERCAMES S.A.S.

3.2 Población y Muestra

La población objetivo de estudio, fueron los empleados de la empresa SUPERMERCADO MERCAMES S.A.S. de la Ciudad de Quibdó, la cual cuenta con 256 empleados de planta.

Para la realización de esta investigación se cogió una muestra de 150 empleados de la empresa SUPERMERCADO MERCAMES S.A.S. 90 hombres y 60 mujeres entre los 20 y 58 años de edad.

3.3 Fuentes de Información Primarias y Secundarias

Para el desarrollo de la investigación se aplicará el método de la entrevista para la recolección de la información empleando formularios aplicados a aquellos problemas que se quieren *“investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento”*. Además se utilizará el método de la encuesta donde se buscará conocer algunas opiniones que ayudarán a evidenciar la situación verdadera en cuanto a la aplicación o no de un programa de Salud ocupacional en la empresa Supermercado Mercames s.a.s, para determinar si en realidad brindan a sus empleados la seguridad y bienestar acordes con la reglamentación para las empresas en Salud ocupacional, todo lo anterior se constituye en

garantías laborales necesarias para que un empleador tenga en cuenta dentro de su empresa la seguridad de sus trabajadores.

Fuentes primarias: Entrevistas personales y observación directa, a cada uno de los trabajadores de Supermercado Mercames s.a.s para la recolección de datos; para esto se celebrarán reuniones individuales y grupales en las cuales se recopilará la información precisa y necesaria para elaborar el trabajo de campo.

Fuentes Secundarias: Las fuentes de información secundaria son:

- Textos: Bibliografías relacionadas con Metodología para desarrollar el trabajo de grado y el desarrollo del programa; textos que contengan información sobre todo lo relacionado con la salud ocupacional y la salud integral del trabajador
- Documentos: Escritos que permitan identificar el momento actual de la empresa, su situación socio económica para establecer suficiente información que permita brindar un programa adecuado a sus necesidades de higiene y seguridad industrial
- Reglamentos: Normas ICONTEC (NTC-OHSAS 18001)
- Internet: Páginas relacionadas con el tema de Salud ocupacional y seguridad industrial

ENTREVISTA

*Las entrevistas se realizarán a cada uno de los empleados de contratación directa así como a directivos y dueños, con preguntas fáciles de entender e interpretar que permitan determinar las verdaderas necesidades a nivel de seguridad y calidad laboral de todos los empleados de SUPERMERCADO MERCAMES S.A.S.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA:

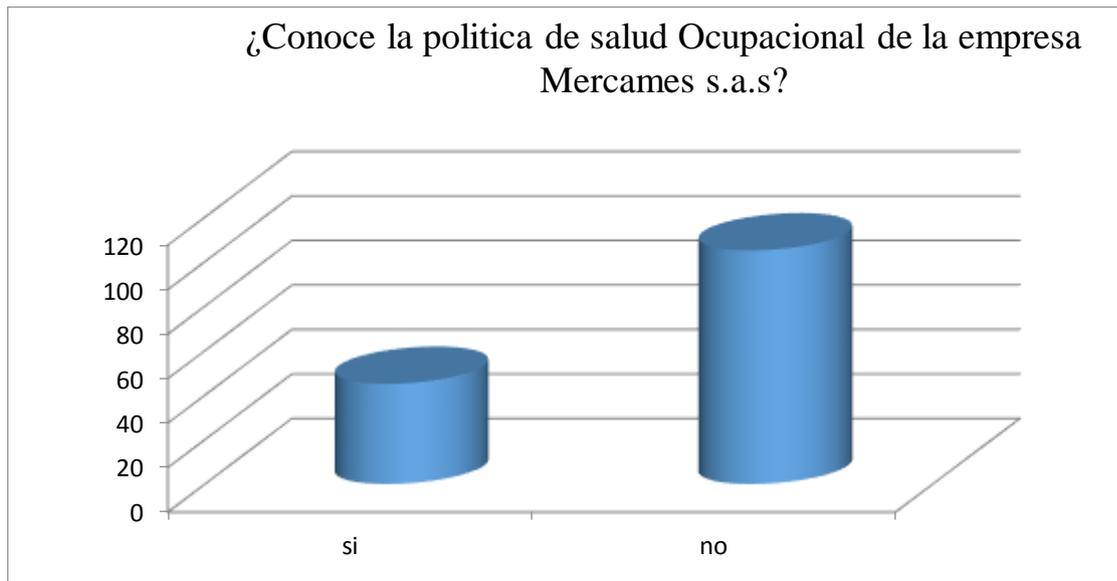
Pregunta	Respuestas
1. ¿Conoce la política de salud ocupacional?	Si No
2. ¿Sabe usted que hacer en caso de accidente?	Si No
3. Conoce sobre la normatividad de leyes relacionadas con seguridad	Si No
4. ¿Ha recibido inducción de su puesto de trabajo?	Si No
5. ¿Posee un reglamento de higiene y seguridad en su puesto de trabajo?	Si No
6. Considera usted que la empresa SUPERMERCADOS MERCAMES S.A.S le proporciona todas los espacios para su bienestar laboral	Si No
7. Las condiciones físicas de trabajo son:	Buena Regular Mala
8. ¿Siente que no dedica tiempo a su familia o a otras actividades personales por su trabajo?	Si No
9. Las relaciones con sus compañeros de trabajo son:	Buena

	Regular Mala
10. ¿Se siente a gusto en su trabajo actual?	Si No
11. ¿Sufre alguna enfermedad actualmente producida por el desempeño de sus actividades laborales?	Si ¿Cuál? No
12. ¿Cuál considera que la principal causa de estrés laboral en el supermercado Mercames s.a.s?	
13. ¿Su trabajo le genera estrés?	Si No
14. ¿Se siente presionado en su trabajo?	Si No
15. ¿Si tuviera la oportunidad cambiaría de trabajo?	Si No

CAPÍTULO 4: RESULTADOS

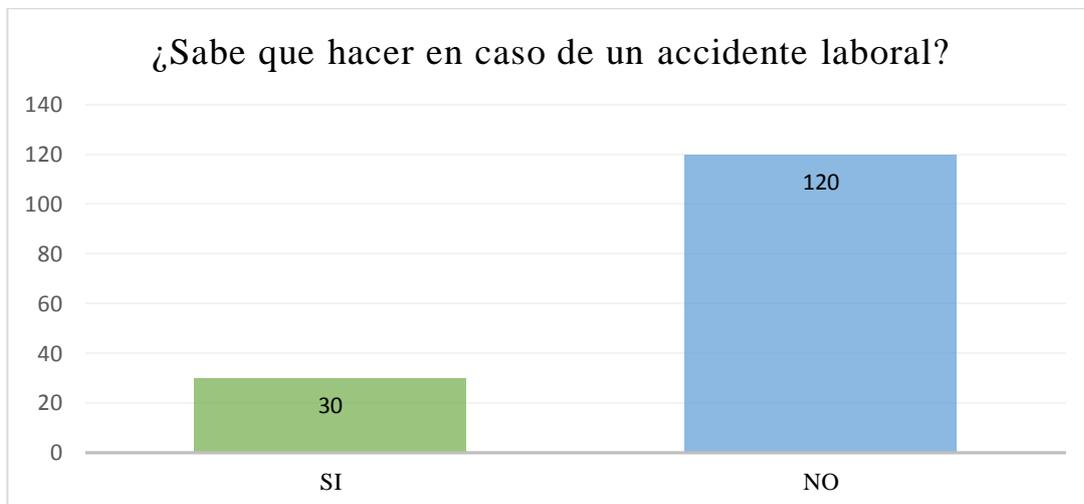
4.1. Presentación de resultados 4.2 y análisis de datos

Pregunta 1:



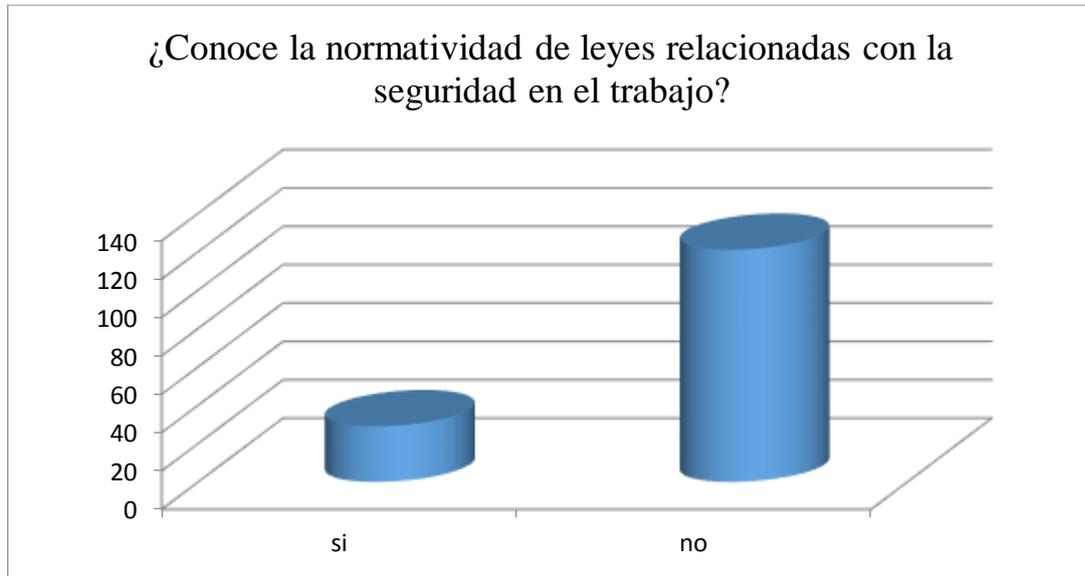
De acuerdo a la encuesta realizada a los empleados del supermercado solo el 30%, que equivale a 45 empleados conoce las políticas de salud ocupacional y el otro 70% que equivale a 105 personas no las conocen, ya que no han sido publicadas en lugares visibles.

Pregunta 2:



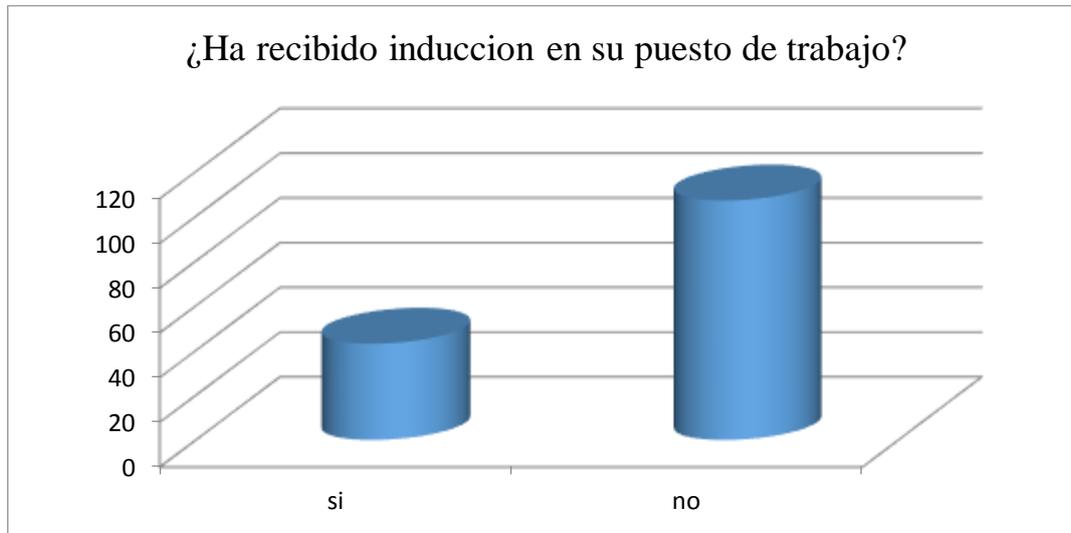
El 20% de los empleados que equivale a 30 empleados sabe qué hacer, y el 80% que equivale a 120 personas no sabe qué hacer en caso de accidentes, esto es algo que todos deben de conocer ya que están expuestos a muchos riesgos.

Pregunta 3:



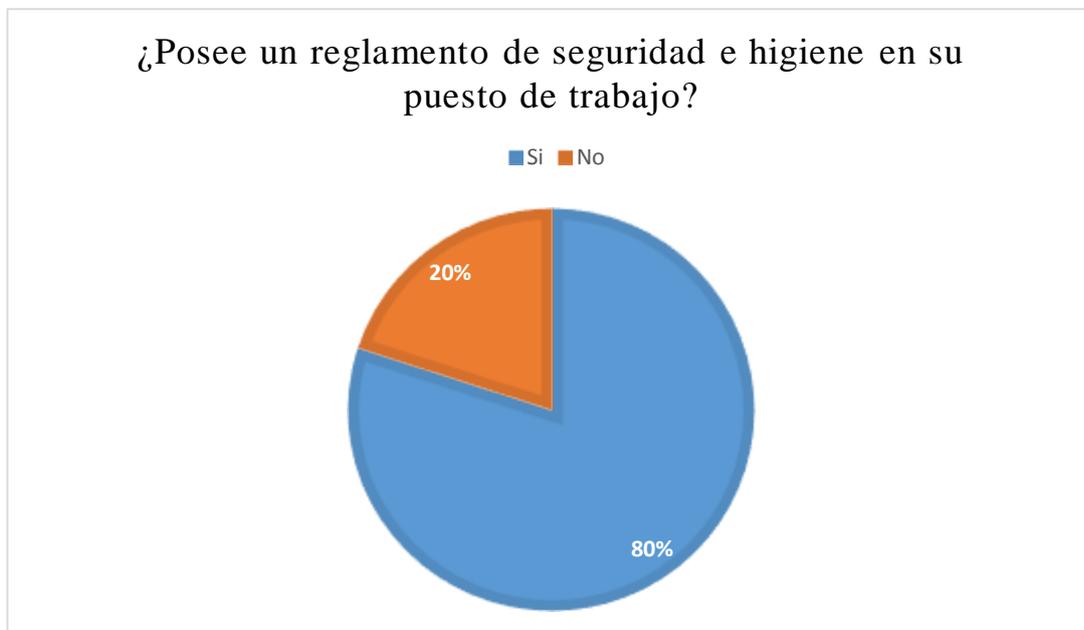
El 19.33% de los empleados que equivale a 29 personas conoce la normatividad, y un 80.67% que corresponde a 121 empleados no la conocen. Existe un alto número de personal que desconoce la normatividad relacionada con Seguridad industrial y Salud Ocupacional. Este porcentaje tiene que reducirse con capacitaciones de la ARL

Pregunta 4:



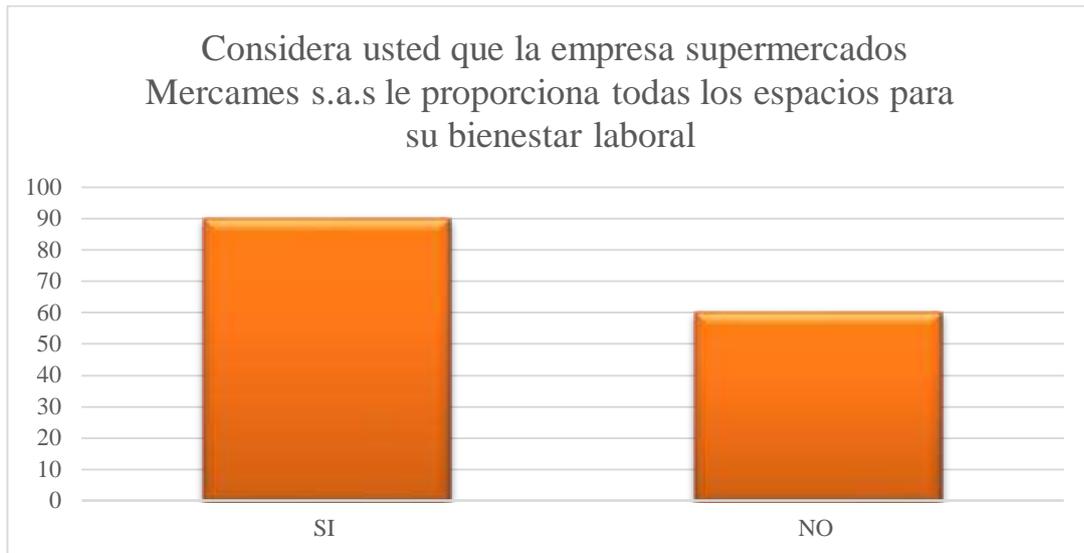
Solo el 28.67% de los empleados a recibido inducción que equivale a 43 empleados, el otro 71.33% que equivale a 107 empleados no ha recibido ninguna clase de inducción. Es indispensable garantizar que 100% de los empleados reciban una inducción adecuada; por tanto se hará énfasis en la elaboración de programas que garanticen la capacitación a los empleados.

Pregunta 5:



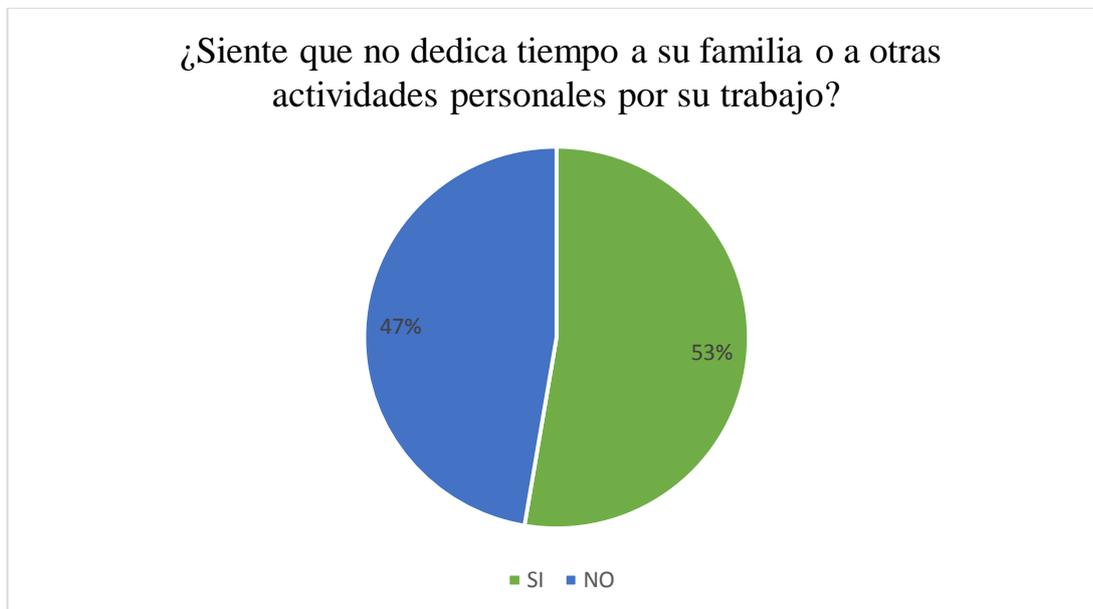
Se evidencia que el 80% de los empleados encuestados maneja en su puesto de trabajo un reglamento de higiene y seguridad lo que genera mayor seguridad para cada uno y disminución de accidentes de trabajo.

Pregunta 6:



Según los resultados obtenidos el 60% de los empleados encuestados equivalente a 90 personas consideran que supermercados Mercames s.a.s no le proporciona los espacios suficientes para tener unas excelentes condiciones de bienestar laboral, lo que genera la insatisfacción laboral y baja productividad.

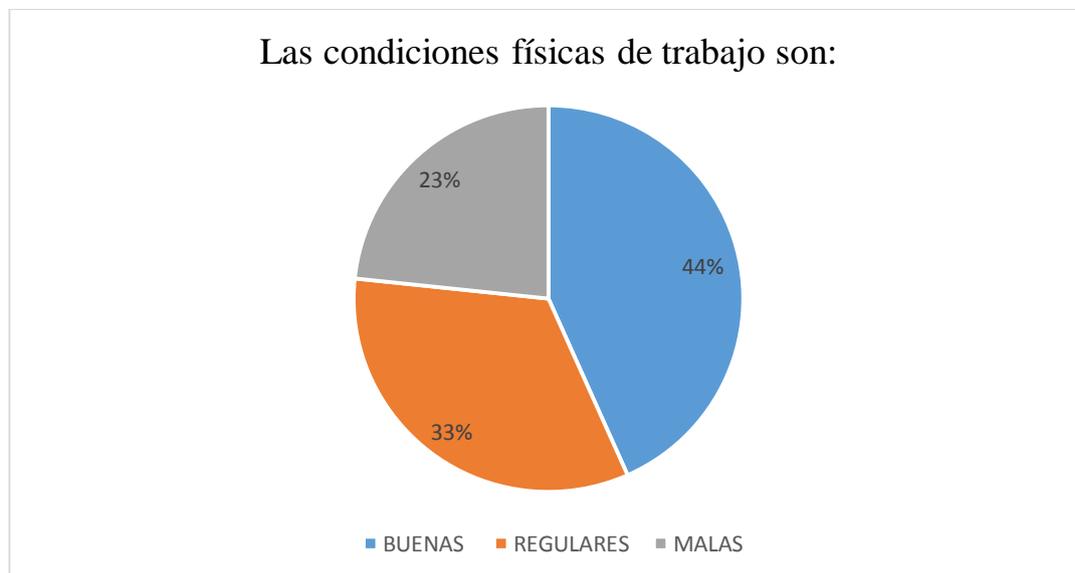
Pregunta 7:



El 53% de los encuestados afirma que dedica poco tiempo a otras actividades distintas a las laborales por estar pendiente de su trabajo o por la carga laboral y estrés que le genera el mismo, por lo tanto Mercames s.a.s debe incluir en su programa de salud ocupacional charlas,

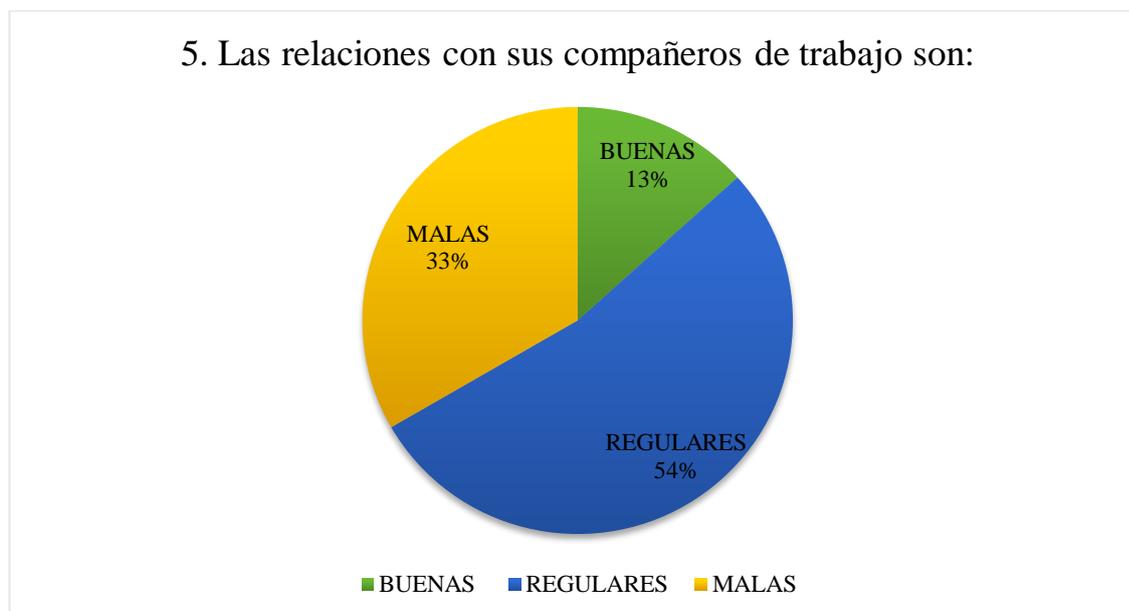
capacitaciones y diálogos que incentiven el manejo del estrés laboral y del manejo del tiempo personal de cada trabajador de manera que su trabajo no afecte su vida social, personal y familiar.

Pregunta 8:



De acuerdo al personal encuestado la empresa supermercados Mercames s.a.s posee unas condiciones de trabajo físicas buenas en general, las cuales debe esforzarse por mejorar para evitar y prevenir problemas de salud en sus empleados.

Pregunta 9:



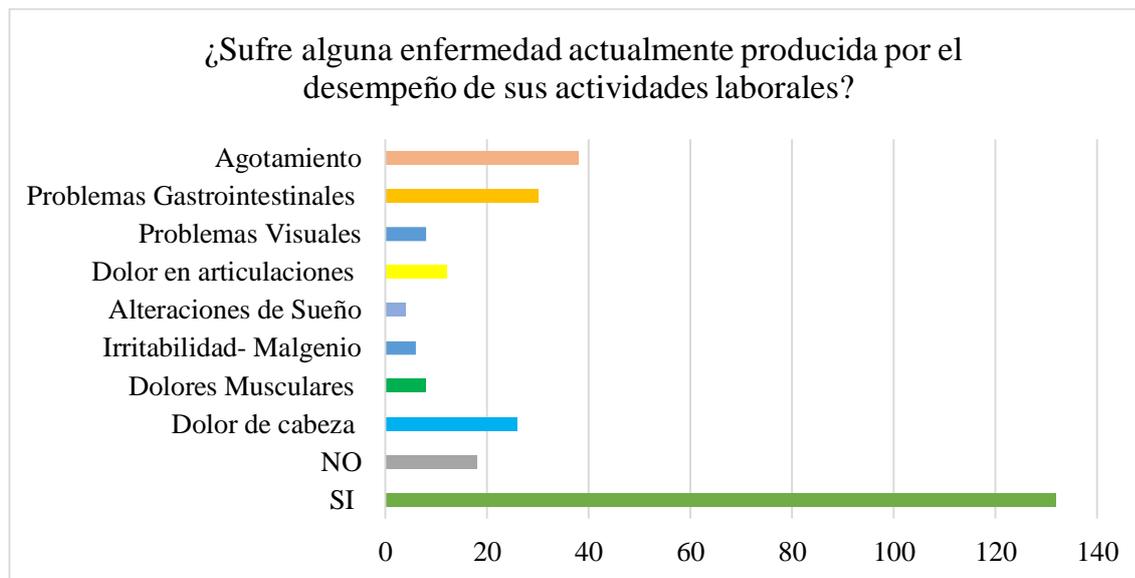
Con ya se ha diagnosticado anteriormente y confirmado con los resultado de la encuesta las relaciones en Mercames s.a.s son muy regulares, no existe el trabajo en equipo y persisten los conflictos entre empleados por lo que el ambiente laboral es negativo y genera problemas entre empleados, afectando la armonía y el buen desempeño de las actividades laborales.

Pregunta 10:



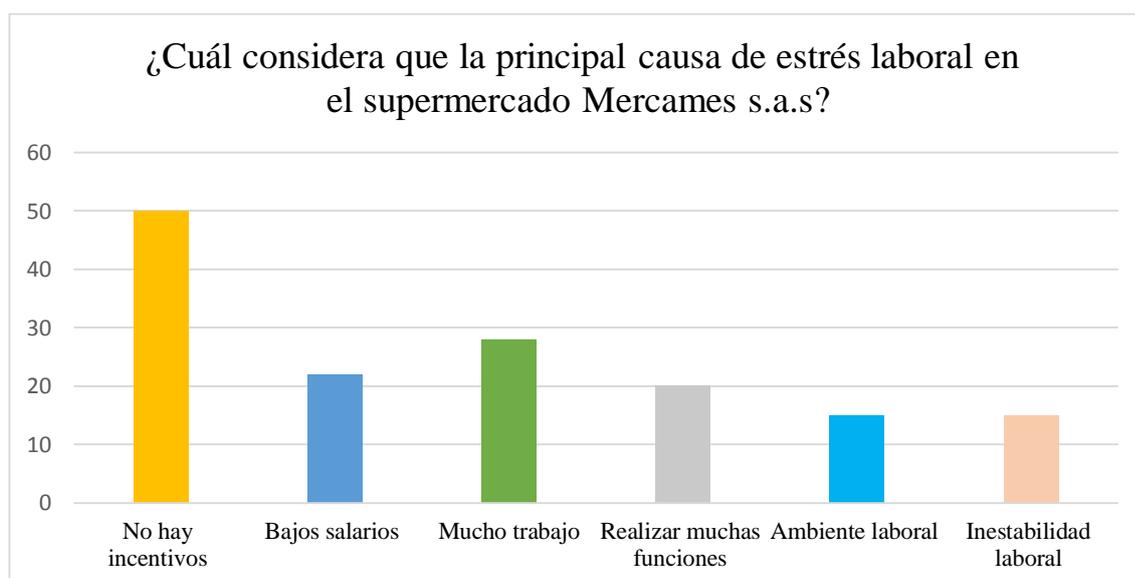
De acuerdo a la mayoría de personas encuestadas un 60% equivalente a 90 empleados No se sienten a gusto en su trabajo actual.

Pregunta 11:



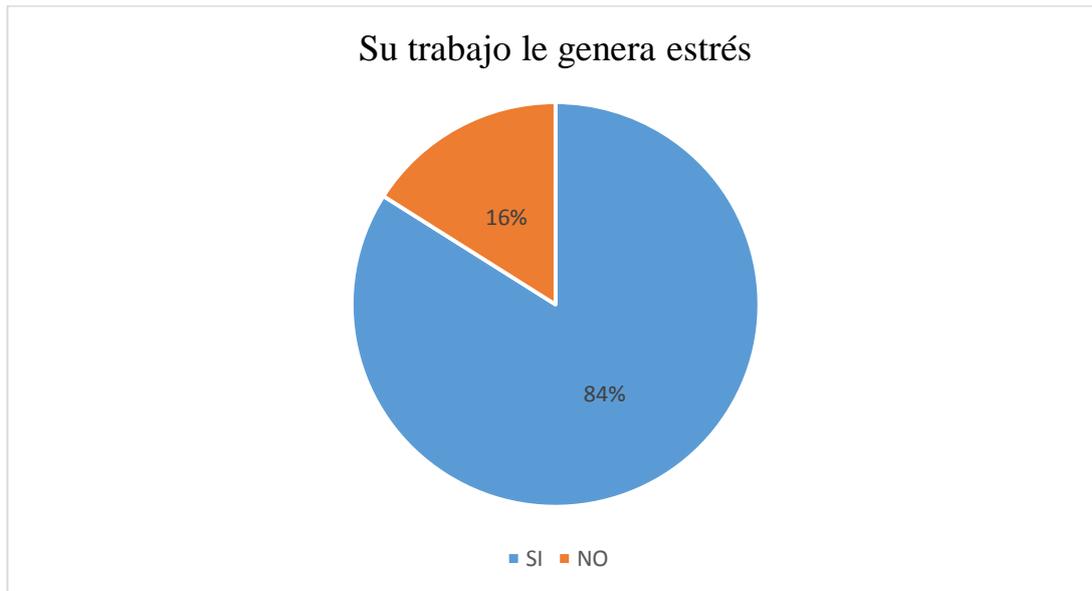
Se evidencia que un gran número de empleados equivalentes al 88% de los encuestados equivalente a 132 empleados sufre en la actualidad alguna enfermedad producida por el desempeño de sus laborales diarias, siendo el agotamiento o cansancio y los problemas gastrointestinales los más frecuentes los cuales si bien no son problemas de alta gravedad si afectan notablemente la salud y el desempeño del trabajador, para lo cual la empresa debe crear programas de salud y bienestar que ayuden a mejorar y evitar dichas enfermedades.

Pregunta 12:



Al encuestar a los 150 trabajadores y preguntar por la principal causa de estrés laboral desde su percepción se evidencia que la mayor causa generadora de estrés es la excesiva carga laboral y la falta de incentivos las cuales no solo desmotivan a los trabajadores sino que generan efectos negativos en su salud y actitudes diarias.

Pregunta 13:



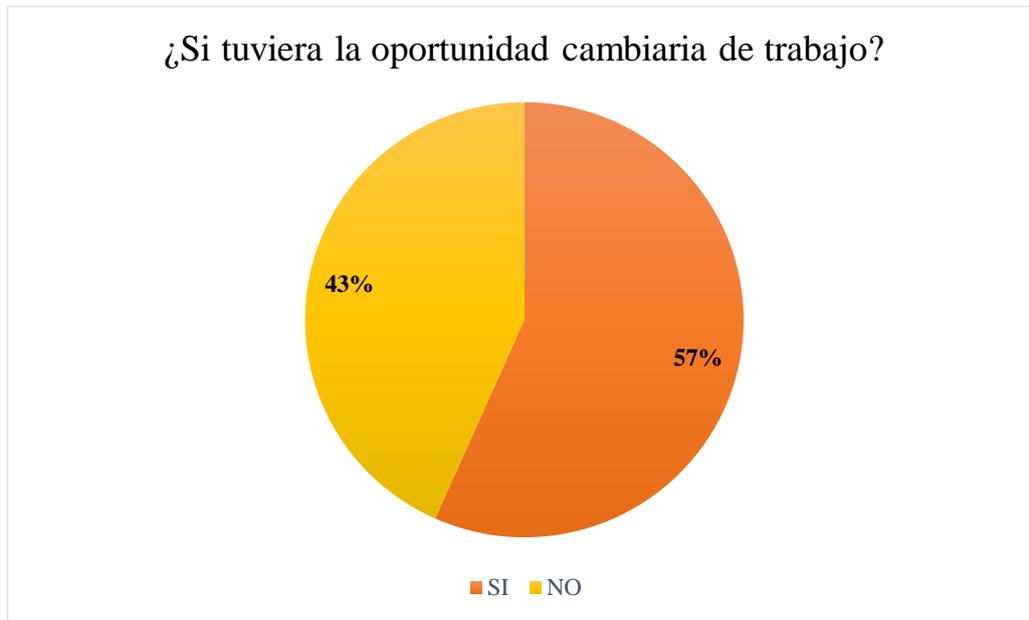
El 84% de los empleados afirman que su labor diaria le genera altos niveles de estrés que afectan significativamente sus demás actividades diarias tanto personales, sociales y familiares.

Pregunta 14:



Se evidencia que un gran porcentaje de los empleados 77% se siente presionado en su trabajo, lo que le impide trabajar con armonía y tranquilidad generando más estrés.

Pregunta 15:



El 57% de los empleados no se sienten conformes con su trabajo y por ende quieren cambiar de trabajo en cuanto se les presente la oportunidad lo que le genera a la empresa inseguridad y fuga de trabajadores en cualquier momento, al mismo tiempo que reduce su competitividad y confianza en el mercado, ya que las personas no ven en esta empresa una buena opción de empleo.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

5.1 Resumen de Hallazgos

Después del análisis de la importancia del manejo del estrés laboral, en la empresa Supermercados Mercames s.a.s y de la información y resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los empleados de las diferentes áreas; se evidencia que la empresa no maneja adecuadamente un programa de salud ocupacional enfocado a reducir, prevenir y evitar los problemas de salud tanto física, mental, emocional, social y personal de los empleados generados por el estrés propio de sus actividades laborales diarias; lo que ocasiona que sus empleados estén desmotivados y no se sientan cómodos y a gusto en su trabajo, piensen en cambiar de trabajo en cuanto tengan la oportunidad y esto a su vez genere efectos negativos para la empresa como la baja productividad y competitividad.

En cuanto al programa de riesgos, se pudo establecer que los directivos de la empresa no tienen conocimiento y no previenen suficientemente los agentes de riesgo (físico, químicos, biológicos, mecánicos, eléctricos, de incendio, de almacenamiento, ergonómicos, psicosociales) en los puestos de trabajo, no tenían datos precisos sobre el número de trabajadores expuestos a cada uno de ellos. Algunos de los riesgos que se pudo establecer están sometidos los trabajadores son: En el aspecto Biológico, (Control de Plagas): Algunos trabajadores consideran estar expuestos por la falta de control de plagas. Esto confirma una vez más la necesidad de que en la empresa se realicen charlas de seguridad entre empleados, empleadores y funcionarios de la ARL como medidas necesarias para prevenir los accidentes. Por ejemplo, en cortaduras veinte (20) trabajadores consideraron estar expuestos permanentemente y diez (10) consideraron la probabilidad de las consecuencias graves que ello genera.

Por otra parte teniendo en cuenta que toda empresa debe contar con instalaciones adecuadas para garantizarle al empleado el buen desempeño y la protección de su integridad física se detecta en sus diferentes áreas falencias locativas en cuanto a iluminación que atentan contra la salud de los empleados los cuales manifiestan que sus lugares de trabajos no presentan buenas adecuaciones locativas (iluminaciones y ventilación.

5.2 Recomendaciones

- ✓ Supermercados Mercames s.a.s debe implementar un programa integral de salud ocupacional que se enfoque en la reducción y prevención de enfermedades laborales, donde se identifique los diferentes factores de riesgo existentes en cada puesto de trabajo y se trabaje continuamente por reducir los niveles de estrés en los empleados ya que de este problema se generan otros tipos de problemas que no solo afectan la salud física, psicológica y emocional del trabajador sino también los resultados y el cumplimiento de objetivos de la organización
- ✓ Definir procesos en los cuales se realice la actualización, difusión y la normatividad sobre Seguridad y Salud Ocupacional
- ✓ Desarrollar capacitaciones que den a conocer a los empleados los resultados en relación con la Salud Ocupacional.
- ✓ Controlar los riesgos generados por medio de visitas periódicas a las áreas de trabajo y a su vez mantener actualizado el panorama de riesgos.
- ✓ Desarrollar el programa de salud ocupacional buscando que se involucre los empleados de Supermercado Mercames. S.a.s

5.3 Propuesta Integración del modelo SECI (Nonaka y Takeuchi) Como Modelo de Gestión Para el Mejoramiento Continuo

El modelo que se va a implementar sobre planes de mejoramiento en el programa de Salud Ocupacional con relación a la problemática de la falta de educación y conocimiento del sistema de Salud ocupacional, además no cuentan con un mínimo de control y vigilancia en sus procesos

de empaque, ni sobre los mecanismos de protección de sus empleados. Por lo cual se deberán dar charlas que fomenten entre todo el personal de empleados. También es necesario que en Supermercado Mercames s.a.s. se identifiquen las condiciones de salud de los trabajadores, se conozcan los riesgos que generan una tecnología y maquinaria no adecuada, herramientas y materias primas utilizadas, con sus respectivos procedimientos porque: cuando se conoce el peligro y los riesgos se previenen accidentes, los directivos de la empresa no tienen conocimiento y no previenen suficientemente los agentes de riesgo (físico, químicos, biológicos, mecánicos, eléctricos, de incendio, de almacenamiento, ergonómicos, psicosociales) en los puestos de trabajo, no tenían datos precisos sobre el número de trabajadores expuestos a cada uno de ellos. Por ello la mejora consiste en crear el plan de salud ocupacional, mediante el conocimiento transmitiéndolo de manera correcta en la organización, de esta manera generar nuevo conocimiento, mejoras en procesos, especialmente de prevención a riesgos que permitan mejorar la productividad y alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa.

El objetivo de la propuesta es reflexionar sobre la importancia que tiene la gestión del conocimiento en las organizaciones actuales. Presenta las ideas en las que se basa la teoría de “La organización creadora de Conocimiento” expuesta por Ikujiro Nonaka & Hirotaka Takeuchi en su libro de igual título

La Interiorización: Esta fase se encargará de clasificar el conocimiento y la información que poseen los empleados de la parte administrativa como la de parte operativa, con respecto a sus habilidades, experiencias, fortalezas, prácticas y criticidad. Las capacitaciones o talleres ayudaran para que ellos se comuniquen, interactúen, compartan experiencias vividas dentro y

fuera de la organización, esto ayuda a una mejor comunicación. Aprendan a trabajar en equipo y a pensar que si uno se afecta el resto del área se verá afectada. Para medir sus expectativas y como se encuentran en su área laboral se realizó una encuesta de tipo descriptivo que se utilizó para la recolección de información en la empresa.

La socialización: Identificar los empleados que promueven conocimientos que le brindan ventajas competitivas a la organización, se formaría a través de compartir experiencias por medio de exposiciones orales, documentos, manuales y prácticas de conocimiento novedoso a la base colectiva que posee la organización. Estas se realizarían mediante talleres, charlas grupales y motivacionales, utilizar la estrategia de lluvia de ideas entre líderes de programas exitosos empresariales, que aporten a nuestro grupo de Seguridad y Salud Ocupacional experiencias enriquecedoras que sean plasmadas y puestas en marcha, todo esto con el objetivo de formar un programa de bienestar preventivo Para mantener hábitos saludables.

La Exteriorización: Se crea un modelo mediante cartillas, la elaboración de guías para el auto aprendizaje, manuales de capacitación. Se sugiere también la metáfora como herramienta la utilización de esquemas. Está se define como el mecanismo lingüístico que permite explicar el cambio de significado de los términos con el fin de crear unos nuevos.

La combinación, Para esta fase de combinación es un proceso de sistematización de conceptos el cual genera un sistema de conocimiento, es decir en todas las actividades realizadas conjuntamente personal operativo como el administrativo salen nuevas ideas, donde ellos interactuaron y se compartieron sus experiencias, sus vivencias buenas y malas, transmitiéndole

a sus compañeros para que ellos no pasen por los mismos errores o a un de una mejor manera puedan hacer de una manera exitosa sus actividades ya que a ellos les dio buenos resultados y de esta forma ellos pueden expresar sus comentarios hasta poderlos hacer realidad de lo siguiente manera:

Correos electrónicos, Cartas a personal encargado, Portal web de la empresa, Buzón de sugerencias para formar bases de datos para producir conocimiento explícito.

Provisión de un Programa Especial para apoyar y reforzar los temas de Salud Ocupacional

5.3.1 Recursos:

Para implementar el Plan de salud ocupacional es necesario contar con los siguientes recursos:

5.3.1.1 Humanos

El personal de Supermercado Mercames s.a.s. sería esencial en la implementación del Plan en conjunto con el gerente general, director de recursos humanos, demás directores y coordinadores, quienes serían los que complementarían el plan, brindando el respaldo para la eficiencia del mismo.

5.3.1.2 Materiales o técnicas

Salón para la capacitación con excelente ventilación, capacidad para varias personas, con buen sonido, luz, adaptación de audio y video, sillas cómodas, un lugar agradable y que brinde una concentración al personal y pueda tener una excelente experiencia en el aprendizaje.

5.3.1.3 Recursos Financieros

Recursos necesarios para desarrollar el programa de salud ocupacional enfocado a reducir y prevenir el estrés laboral cuyo costo es de \$ 20.000.000

Descripción de Recursos	Valor \$
Profesionales en salud ocupacional y psicología	6.000.000
Salones para capacitaciones	4.000.000
Logística:	
- Refrigerios	6.000.000
- Transporte y Otros	2.000.000
Papelería:	2.000.000
- Formatos y demás	
Total	20.000.000

CAPACITACIONES



Recuperado de: <https://bogotacity.olx.com.co/capacitaciones-en-salud-ocupacional-iid-898937686>

SALON



Recuperado de: <http://ins.edu.co/alquiler-de-salones/>

PROFESIONALES EN SALUD OCUPACIONAL



Recuperado de: <https://definicion.de/salud-ocupacional/>

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Antecedentes y evolución historia de la salud Ocupacional. Recuperado de:

<http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd53/plan/cap1.pdf>

Estrés laboral. Instituto de Nacional de higiene y seguridad en el trabajo. Recuperado de:<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>

Cox T, Griffiths A, Rial-González E. Research on work-related stress. Belgium: European Agency for Safety and Health at Work, 2000.

Estrés: causas y consecuencias. Recuperado de:

<http://www.saludenfamilia.es/general.asp?seccion=514>

Herrera Bobb, Gustavo. Programa de salud ocupacional [en línea]. Cartagena: Colmena, 2008 [consultado 04 de junio de 2009] Disponible en Internet: <http://www.scribd.com/doc/7483894/Programa-de-Salud-Ocupacional-ponzio>

La naturaleza del estrés. Sociedad Española para el estudio de la ansiedad y el estrés. Recuperado de: http://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm

Ponjuán Dante, G. (2006). Introducción a la Gestión del Conocimiento. La Habana: Editorial Felix Varela.

Salud Ocupacional y Sistema general de riesgos profesionales en Colombia. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/rrhh/conbassalo.htm#INTRO>

ANEXOS

Anexo A

COSTOS EN LOS QUE INCURRIO SUPERMERCADO MERCAMES S.A.S

Supermercado Mercado Mercames s.a.s no cuenta con un Programa de Salud ocupacional escrito que contenga las actividades a realizar en esta investigación y los responsables de ejecutarlas, ni posee un cronograma de proceso. El programa teórico que quizá intentan aplicar solo se encuentra desarrollado en un 40%; no poseen programas ejecutados conjuntamente con la ARL y el Área de Salud Ocupacional. Una persona de la empresa coordinará con la ARL las actividades de capacitación y sus visitas. Los costos y gastos del período 2016 fueron⁸

Pago ARL.....	\$ 32.181.600	
Incapacidades:	\$21.500.000 (Se puede disminuir)	
Dotación.....	\$7.500.000 (insuficiente para un año)	
Capacitación.....	\$ 7.000.000 (insuficiente para un año) Gastos médicos.....	\$ 10.800.000

- No se generaban en la empresa suficientes actividades lúdicas, las cuales permiten la recreación y la motivación de los empleados y sus familias.
- No se realizaba ninguna revisión semestral de los vehículos que transporta el personal dentro y fuera de la organización.
- Se realizan esporádicamente fumigaciones de saneamiento ambiental para prevenir las plagas y enfermedades generadas por ellas.

⁸ Departamento de contabilidad. balances de 2016 de la empresa mercames s.a.s

. PROGRAMA DE EXTINTORES

1. OBJETIVO

Asegurar la aplicación de métodos y procedimientos en el manejo de extintores, así como el reconocimiento de las diferentes clases de fuego y los diferentes tipos de extintores.

2. RESPONSABLE.

El Representante del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional S&SO con ayuda de COPASO

3. DIRIGIDO.

El procedimiento del programa va dirigido a todo el personal de planta y personal administrativo de la compañía.

4. PRESENTACION.

El siguiente documento está elaborado con base en los requerimientos dados por la norma NTC- 652.

1. CLASES DE FUEGO

CLASE	SUBCLASE	CARACTERISTICA	ESTANTE
A		Productos Licuados tales como: Propileno, Butadieno, Cloruro de Metilo y otros cuya presión absoluta de vapor a 15°C sea superior a un kilogramo por centímetro cuadrado manométrico	Estante protegido con buena resistencia al peso, al fuego y a la corrosión. Con máximo de tres compartimentos por cada 30 metros.
	A1	Productos de la Clase A que se almacenan licuados a una temperatura inferior a cero grados centígrados	Requieren de ventilación exterior.
	A2	Productos de la Clase A que se almacenan en otras condiciones	Cantidad Máxima 100 Litros.

B		Productos cuyo punto de inflamación es inferior a 55 °C y no están comprendidos en la clase A tales como acetona, alcohol amílico, etc.	Cantidad Máxima de 250 Litros
	B1	Productos de Clase B cuyo punto de inflamación es inferior a 38 °C	
	B2	Productos de Clase B cuyo punto de inflamación es igual o superior a 38 °C	
C		Productos Cuyo punto de inflamación esta comprendido entre 55 °C y 100 °C como el fenol, formaldehido, etc.	Cantidad Máxima 500 Litros
D		Productos cuyo punto de inflamación es superior a 100 °C	A+B+C No más de 350 Litros

2. UBICACIÓN Y LOCALIZACION DE LOS EXTINTORES PORTATILES

<p style="text-align: center;">DISTANCIA</p>	<p>La distancia a recorrer horizontalmente, desde cualquier punto del área protegida, hasta alcanzar el extintor apropiado más próximo es:</p> <p>Áreas de posibilidad de fuego: A: No excederá de 25m.</p> <p>Áreas de posibilidad de fuego: B: No excederá de 15m.</p>
<p style="text-align: center;">ALTURA</p>	<p>La norma NFPA 10 especifica las distancias al suelo y las alturas de montaje, según el peso del extintor así:</p> <p>Los extintores cuyo peso neto no exceda de 40 libras (18 Kg.), deben estar instalados de tal modo que la parte superior del extintor no esté a más de 1.5 m por encima del suelo.</p> <p>Los extintores cuyo peso exceda de 18 Kg., deben instalarse de tal modo que la parte superior del extintor no esté a más de 1 metro por encima del suelo.</p> <p>En ningún caso la separación entre la parte baja del extintor y el suelo debe ser inferior a 10 cm.</p>
<p style="text-align: center;">SEÑALIZACIÓN</p>	<p>Cada extintor debe estar convenientemente señalizado, de forma que su posición sea visible y su tipo sea reconocible.</p>
<p style="text-align: center;">UBICACIÓN</p>	<p>Los extintores deberán ubicarse en las vías de tránsito, visibles especialmente en sentido de salida, sin estorbar ni quedar expuestos a daños.</p>

Fuente: Suratep, administración de riesgos

Anexo c

MERCAMES S.A.S	FORMATO DE ASISTENCIA CAPACITACION	FECHA VERSION 0 APROBADO
-------------------	------------------------------------	--------------------------------

<p>Tema o Temas a tratar _____ _____</p> <p>Tiempo de Duración _____</p> <p>Encargado _____</p> <p>Recursos a usar _____ _____</p>	<p>Fecha: _____</p> <p>Hora: _____</p> <p>Lugar: _____</p> <p>Dirigido a:</p> <p>Operarios Administrativo y gerencia Contratista y visitantes</p>
--	---

CONTROL DE ASISTENCIA

NOMBRE	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	AREA DE TRABAJO	TURNO DE TRABAJO	FIRMA

Anexo D

ACTA No 00 ____		
MOTIVO _____		
FECHA _____		
REUNION COMITE PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL		
1. Lectura del acta anterior		
2. Llamado de lista		
Nombre	Cargo	Asistió Si/No
3. Temas a tratar		
4. Resultados de la discusión		

Presidente	Secretario

Fuente ARL Bolivar

Anexo E

MERCAMES S.A.S	INSTRUCTIVO DE S & SO PARA EMPLEADOS	FECHA _____ VERSION 0 APROBADO
-------------------	---	---

1. Todo empleado debe llegar a la hora fijada y estipulada según su turno de trabajo y permanecer en éste hasta la hora de culminación y relevo; si su reemplazo no llega a la hora acordada, se debe informar a las autoridades competentes dentro de la empresa.
2. Los empleados deben estar en condiciones físicas y mentales para el buen desarrollo de sus funciones.
3. Todos los empleados deben reportar ingreso y salida de la empresa.
4. Todos los empleados deben conocer la política de seguridad y salud ocupacional y contribuir para el desarrollo de ésta.
5. Deben conocer las normas y especificaciones de seguridad y salud que les brinda la empresa.
6. Deben cambiarse en el sitio demarcado (baños) y dejar sus pertenencias en lockers designados para cada trabajador, y procurar que el recinto esté en perfectas condiciones físicas e higiénicas.
7. Realizar los reportes de incapacidad dentro de los plazos establecidos..
8. Todos deben tener sus implementos de seguridad y protección personal, dependiendo en la sección que vaya a desempeñar sus funciones. Ningún empleado debe consumir alimentos, ingerir bebidas, fumar, portar maletines, celulares etc., o realizar cualquier actividad que distraiga sus actividades.
9. Todos y cada uno de los empleados debe velar por su seguridad y tratar de crear instructivos de trabajo que disminuyan sus riesgos y exposición dentro de éstos.
10. Se deben reportar avisos y sugerencias en el puesto demarcado (portería) para observar, evaluar y corregir riesgos y peligros dentro de cada área del trabajo.
11. Cada empleado debe entregar su puesto de trabajo en perfectas condiciones

físicas y de higiene para el siguiente turno; si se encuentra el puesto de trabajo desordenado y en condiciones de desaseo, se realizará un reporte de queja en la portería.

12. Cada trabajador debe conocer al representante del comité paritario de los trabajadores, tener un contacto permanente, realizándole sugerencias e indicaciones sobre alguna incongruencia de seguridad y salud ocupacional en el puesto de trabajo
13. Lavarse después de la culminación de cada actividad o turno, dependiendo de la indicación o instructivo de trabajo previamente difundido.
14. Realizar los reportes de incapacidad dentro de los plazos establecidos