

**MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL DEL TALENTO HUMANO CON ÉNFASIS EN  
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO RESPECTO A LOS FACTORES DE RIESGO  
PSICOSOCIAL Y NIVELES DE ESTRÉS EN LA ALCALDÍA DE LA CALERA  
FASE 6. CONSTRUIR Y CONSOLIDAR EL PROYECTO DE GRADO**

**PRESENTADO POR:**

**LUZ AMALIA SARMIENTO AYALA CÓD: 20678581**

**ASTRID RANGEL MACHADO CÓD: 37330904**

**ROSALIA ANGARITA CÓD: 37335549**

**BILENA LILINA OSMA CÓD: 1022348060**

**ESPERANZA RIVERA CÓD: 63336104**

**GRUPO – 101007\_100**

**TUTORA**

**MAYERLINE DURAN**

**DIPLOMADO DE PRONFUNDIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

**PROGRAMA PSICOLOGIA**

**PROGRAMA ECACEN**

**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE  
NEGOCIOS**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA (UNAD)**

**Diciembre de 2017**

## Tabla de Contenido

<b>Tabla de Gráficos.....</b>	<b>4</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>6</b>
<b>Capítulo I: El problema .....</b>	<b>7</b>
1.1 Antecedentes del Problema.....	8
1.2 Planteamiento del problema.....	10
1.3 Objetivos .....	11
1.3.1 Objetivo General. ....	11
1.3.2 Objetivos específicos. ....	11
1.4 Justificación de la Investigación .....	12
<b>Capítulo II: Revisión de literatura .....</b>	<b>14</b>
2.1 Marco Teórico.....	14
2.1.1 Modelo estratégico.....	14
2.1.2 Problemas psicosociales en el entorno laboral. ....	14
2.1.3 Cómo afectan a la salud mental de los trabajadores. ....	16
2.1.4 Principales riesgos psicosociales. ....	16
<b>Capítulo III: Metodología General .....</b>	<b>19</b>
3.1. Método de la investigación .....	19
3.2 Población y Muestra .....	20
3.3. Fuentes de información.....	21
3.3.1 Fuentes de Información Primaria.....	21
3.3.2 Fuentes de Información Secundaria.....	22
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	22
3.4.1 Instrumento.....	23
<b>Capítulo IV: Resultados .....</b>	<b>25</b>

4.1. Presentación de Resultados.....	25
4.1.1 Variables sociodemográficas y laborales .....	25
4.2. Análisis de Resultados (Cuestionario de Problemas Psicosomáticos o CCP) .....	27
<b>Capítulo V: Conclusiones.....</b>	<b>41</b>
5.1. Resumen de Hallazgos .....	41
5.2. Recomendaciones .....	42
5.3. Propuesta.....	43
5.3.1. Recursos necesarios para implementar el modelo.: .....	46
<b>Conclusiones.....</b>	<b>48</b>
<b>Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>50</b>
Registro Fotográfico .....	59

## Tabla de Gráficos

Gráfica 1. Género.....	25
Gráfica 2. Estrato Socioeconómico.....	26
Gráfica 3. Nivel.....	26
Gráfica 4. Tiempo de Servicio.....	27
Gráfica 5. Imposibilidad de Conciliar el Sueño.....	27
Gráfica 6. Jaquecas y dolores de Cabeza.....	28
Gráfica 7. Indigestiones o molestias gastrointestinales.....	28
Gráfica 8. Sensación de cansancio extremo o agotamiento.....	29
Gráfica 9. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.....	29
Gráfica 10. Disminución del interés sexual.....	30
Gráfica 11. Respiración entrecortada o sensación de ahogo.....	30
Gráfica 12. Disminución del apetito.....	31
Gráfica 13. Temblores Musculares.....	31
Gráfica 14. Pinchazos o sensaciones dolorosas.....	32
Gráfica 15. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.....	32
Gráfica 16. Tendencias a sudar o palpitaciones.....	33
Gráfica 17. Condiciones físicas de su trabajo.....	33
Gráfica 18. Libertad para elegir su propio método de trabajo.....	34
Gráfica 19. Sus compañeros de Trabajo.....	34
Gráfica 20. Reconocimiento por el trabajo que obtiene bien hecho.....	35
Gráfica 21. Su superior Inmediato.....	35
Gráfica 22. Responsabilidad que usted tiene asignada.....	36

Gráfica 23. Su Salario .....	36
Gráfica 24. La posibilidad de utilizar sus capacidades .....	37
Gráfica 25. Relación entre Dirección y Trabajadores.....	37
Gráfica 26. Sus posibilidades de Promocionar .....	38
Gráfica 27. El modo en que su empresa está gestionada .....	38
Gráfica 28. La atención que se presta a las sugerencias que hace usted.....	39
Gráfica 29. Su horario de Trabajo.....	39
Gráfica 30. La variedad de tareas que realiza .....	40
Gráfica 31. Su estabilidad en el empleo.....	40

## **Introducción**

Es necesario que las empresas en Colombia tomen conciencia y realicen un estudio del riesgo y los peligros físicos y psicológicos que los empleados y trabajadores pueden sufrir al cumplir con su trabajo o tareas asignadas, siendo importante responder y velar por la salud de sus empleados en el ámbito laboral, en su integridad, de manera que puedan realizar sus labores de forma segura y sin riesgos.

El siguiente estudio tiene como finalidad describir los factores del riesgo psicosocial en la Alcaldía municipal de la Calera, mediante la aplicación de instrumentos que arrojen resultados y permitan diseñar acciones de mejoramiento. Estos procesos contribuyen a mejorar las condiciones de vida de los trabajadores, respecto a su salud y seguridad, desde un modelo en el área de Salud Ocupacional dentro de la Alcaldía, que sean compatibles y favorezcan los intereses, promoviendo el desarrollo de las organizaciones en cuanto a la salud ocupacional; manteniendo una comunicación constante entre la Alcaldía y sus trabajadores para evitar posibles sobre costos por enfermedades profesionales.

## Capítulo I: El problema

La mano de obra es el capital más valioso que tiene la empresa, siendo este el mejor recurso que nunca podrá ser superado. La actividad laboral de los miembros y la relación entre el trabajo y salud deben abordarse de manera importante porque constantemente los empleados se pueden ver afectados por el estrés o un mal ambiente laboral, durante el transcurso de la jornada productiva, de acuerdo con la organización del trabajo. Manifestándose de maneras como el ausentismo, efectos en la calidad, falta de concentración y ansiedad entre otros.

Se deben estudiar de manera seria y juiciosa los riesgos a los que se exponen los empleados en su sitio de trabajo, que obligan una administración del Talento Humano que innove permanentemente, con el fin de ser más eficientes y productivos sin perder de vista la integridad física y psicológica de los trabajadores. La Alcaldía del municipio de la Calera, es una entidad del orden territorial, que presta sus servicios a la comunidad Caleruna.

La entidad está consciente de los cambios que ha de realizar para asumir este reto, es por esto que cuenta con un gran equipo humano y técnico y que espera poder crear un mecanismo maniobrado por experto en el tema, para cumplir con los objetivos estratégicos que ha dispuesto la alta dirección.

Se pretenden conocer aquellas situaciones de riesgo presentes en el ambiente laboral y que están directamente relacionadas con la organización, que afectan tanto la productividad como la salud en general de los trabajadores. Aunque la Alcaldía dentro de su programa de Salud Ocupacional, se considera que se requiere conocer los riesgos psicosociales, índices de estrés y ejercer vigilancia y control al problema antes mencionado, e implementar un modelo que no sólo de conocer la problemática, sino que se implemente una solución, que aporte educación y

conocimiento del sistema a todo el personal que labora en la Alcaldía de La Calera (Cundinamarca).

### **1.1 Antecedentes del Problema**

El manejo sobre la salud Ocupacional en Colombia ha requerido que se creen mecanismos, que mediante la acción colectiva y estratégica puedan contribuir al mejoramiento continuo de las condiciones de vida y de trabajo de los empleados de nuestro país. El decreto 1295 del 94 de la Constitución Política obliga a instaurar programas que garanticen el bienestar físico y mental de los operarios en las empresas, instituciones y entidades en todo el territorio Nacional. El incumplimiento de este decreto puede ocasionar sanciones o amonestaciones para las Organizaciones. Su objetivo Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad.

La Alcaldía Municipal de La Calera es una entidad de orden territorial, con personería jurídica, que por normas constitucionales tiene plena libertad en la gestión de sus logros y demás recursos. Así mismo cuenta con unas funciones asignadas, establecidas dentro de la Ley 1551 de 2012, artículo 3°, en la actualidad cuenta con 104 funcionarios de planta y tiene como misión Garantizar las condiciones de sus funcionarios con el fin de mejorar la calidad de vida de sus integrantes en base a las competencias y funciones que asigna la ley en beneficio de la población de la Calera.



El propósito de la Administración Municipal es instruirse con el fin de potenciar su valioso recurso humano, para poder asumir las responsabilidades y los retos de la vida laboral, optimizando sus procesos, aumentando sus estándares de calidad y por ende su productividad para poder cumplir con dicho reto. Los directivos de la Alcaldía de la Calera tienen el gran desafío de alinear todos sus activos; físico, económico, técnico y humano para cumplir con dichas expectativas, teniendo muy en cuenta la integridad de su personal, cumpliendo así con las leyes actuales en cuestiones de seguridad laboral para el logro de los objetivos tanto en materia estratégica como de Recursos Humanos.

La planta física de la Alcaldía de la Calera no cuenta con buenas condiciones y la tecnología no es la adecuada, para el desarrollo de las funciones, su recurso humano debe ser calificado y capacitado en pro de una eficiente labor que pueda asegurar el éxito de sus Funciones. Por tal motivo algunos procesos han cambiado, le corresponde al área de talento humano realizar la supe vigilancia para que se apliquen las políticas de prevención de los riesgos profesionales al personal de la Alcaldía, y se dé estricta y puntual aplicación al programa permanente de salud ocupacional del personal que presenta síntomas de fatiga y estrés.

Las condiciones y el ambiente laboral, tienen relación directa con la salud física y psicológica de los trabajadores; cuando las exigencias laborales exceden la capacidad de los empleados, causan índices altos de fatiga que crean riesgos de enfermedades psicosociales y determinan índices de estrés laboral, esto incurre en el trabajador y su puesto de trabajo, afectando la funcionalidad del trabajador, dando lugar a limitaciones en su desenvolvimiento personal y laboral aumentando los índices de ausentismo dentro de la organización a muchos factores entre los que se encuentra el estrés.

El estrés de cada día se manifiesta en forma de enfermedades físicas y psicológicas que pueden alterar la salud de manera desfavorable, entre las más comunes se encuentran.

Enfermedades coronarias.

Problemas en la piel.

Trastornos menstruales en el caso de las mujeres.

Problemas ergonómicos.

Problemas mentales.

Problemas digestivos.

## **1.2 Planteamiento del problema**

El recurso humano es uno de los componentes más importante en la organización, y en búsqueda de su bienestar dentro de su lugar de trabajo el gobierno ha tomado en cuenta la importancia de la salud Ocupacional, no de forma particular si no como un problema de más de la mitad de trabajadores en Colombia, siendo estos últimos quienes contribuyen positivamente al crecimiento y desarrollo de empresa y de su entorno. Al área de Talento Humano se debe impulsar para lograr integrar todos los factores que articulados que impulsen a la Alcaldía para lograr sus objetivos, cuidando así la integridad física y mental de su capital humano evitando que sus trabajadores corran en riesgo de indemnizaciones y gastos relacionados con una eventualidad a casusa de un accidente laboral. En la actualidad se está cambiando la forma de modernizar sus procesos, con el reto de aumentar, calidad, eficiencia y servicios; por lo que ha debido exigir un poco más a su recurso humano. Los directivos han manifestado su preocupación por los episodios de ausentismo por incapacidad médica que expresa agotamiento, depresión debido al estrés, que han presentado algunos funcionarios en determinadas jornadas laborales,

por lo que se quiere conocer más a fondo sobre dicha problemática. Para que esto pueda darse, es necesario indagar ¿Cómo diseñar para el año 2018 un Modelo Estratégico Integral para el proceso de salud ocupacional que se conduzcan en Gestión del Conocimiento, para la Alcaldía Municipal de la Calera y de Cómo implementar un modelo estratégico integral del Talento Humano que contribuya a la disminución de las principales problemáticas en los riesgos psicosociales y niveles estrés en la Alcaldía Municipal de la Calera.

### ***1.3 Objetivos***

**1.3.1 Objetivo General.** Diseñar un modelo estratégico integral para la gestión del talento humano, en la Alcaldía de la Calera a fin de atenuar los factores de riesgo psicosocial con énfasis en la gestión del conocimiento.

**1.3.2 Objetivos específicos.** Efectuar un primer diagnóstico general en área de salud ocupacional mediante la aplicación del instrumento que evalúen los factores de riesgo psicosocial a los empleados de la Alcaldía Municipal de la Calera.

Evaluar la permanencia de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo causado por el estrés presente en los funcionarios de la Alcaldía Municipal de La Calera.

Diseñar un modelo para el área de riesgo psicosocial con el fin de minimizar los factores Riesgos Psicosociales encontrados, con el fin de mejorar la calidad de vida de los empleados de la Alcaldía de La Calera.

#### ***1.4 Justificación de la Investigación***

Uno de los recursos más importante que poseen las organizaciones son sus empleados y es de vital importancia hacer de este recurso, un medio eficiente, eficaz y duradero dentro de la organización para asegurar que esta pueda cumplir sus metas y objetivos institucionales.

Todos hacemos parte activa de una sociedad y en esta medida somos partícipes de forma directa e indirecta de la misma. Entre trabajadores y organizaciones se debe trabajar de forma conjunta con el fin de mejorar la calidad de vida de los trabajadores y ampliar la capacidad de competir en distintos escenarios con énfasis altamente competitivos.

Las organizaciones que sean altamente eficientes en este tema podrán sobrevivir, desarrollarse y crecer, compitiendo de la mano con las empresas mundiales. Para que las organizaciones puedan desarrollar tan ambiciosos planes deben prepararse de forma integral y organizar adecuadamente sus activos en la búsqueda de sus metas y objetivos institucionales.

Estudios realizados señalan que las exigencias a la mano de obra para el cumplimiento de estos objetivos, se ve afecta en muchas ocasiones al tratar de cumplir con las necesidades de la empresa, la cual hace caer al empleado en fatiga constante que desemboca en estrés en los trabajadores, El Tiempo (2001), por esto es importante para la alta dirección de la Alcaldía Municipal de la Calera y el presente estudio saber:

¿Qué factores de riesgo por las exigencias del puesto de trabajo han incidido en el aumento del estrés laboral de los funcionarios de la Alcaldía de La Calera?, el dar respuesta a este interrogante nos permitiría proporcionar también una respuesta a la problemática observada y optimar su calidad de vida dentro de la Organización.

Se han realizado innumerables estrategias con el fin de evitar el absentismo dentro de las organizaciones En un estudio realizado en nuestro país, al año se ausentan miles de trabajadores

de sus empresas como consecuencias de las conductas creadas y mantenidas por el sistema por enfermedad general como el estrés. Siendo este un fenómeno complejo creando incumplimiento por parte de los empleados de sus obligaciones. Es indispensable que las organizaciones implementen un Modelo Estratégico Integral en el proceso de Salud Ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento que dé como resultado una calidad de vida óptimas de quienes integran la organización, afianzar aún más el cuidado físico y mental del personal, crear un sistema de conocimiento interno que incentive, la eficiencia, la productividad, ayude en gran manera a bajar los índices de ausentismo detectados y brinde bienestar a quienes laboran en la Alcaldía.

Solo así podrá entonces la Alcaldía de la Calera cumplir con su responsabilidad social, ser parte del crecimiento de las regiones, brindar oportunidad de empleo y desarrollo a las zonas y regiones donde está presta sus servicios y desarrolla su actividad, también favorece a su entorno al convertirse en ejemplo empresarial para quienes buscan modelos a seguir y ser referentes acertados de nuestros servicios a la comunidad.

## Capítulo II: Revisión de literatura

### *2.1 Marco Teórico*

El sistema de seguridad social integral avala los derechos ineludibles de la persona y la comunidad para conseguir la calidad de vida de acuerdo con la dignidad humana, es un servicio público obligatorio. La dirección, coordinación y control del Sistema están a cargo del Estado y es prestado por las entidades públicas o privadas en los términos y condiciones establecidos en la Ley 100 del 93, deben tener como principios básicos la calidad y eficiencia, prestar sus servicios en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros señalados por esta Ley, y no podrán discriminar en su atención a los usuarios. (Elías Nader. Jorge R. (1993).

**2.1.1 Modelo estratégico.** La planeación estratégica se conoce como el método a través del cual la alcaldía realiza su misión, visión, a largo plazo y las estrategias para alcanzarlas por medio del estudio de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Adentrándose en la toma decisiones, donde se alcanza, precisa y analiza información veraz interna o externa para evaluar el escenario presente de esta y su competitividad para decidir sobre el direccionamiento de la alcaldía hacia el futuro (Arévalo, Carlos J. (2002).

**2.1.2 Problemas psicosociales en el entorno laboral.** El análisis de los aspectos organizacionales, psicosociales y su correlación con la salud laboral, es un argumento que viene de mucho tiempo atrás, teniendo en cuenta su trascendencia y su búsqueda que ha conseguido en los últimos años (EU-OSHA, 2002; Houdmont y Leka 2010; Leka y Houdmont, 2010; Näswall,

Hellgren, Sverke, 2008). Como resultado de los significativos cambios en las disposiciones y de los métodos de globalización del día de hoy, la exhibición a los riesgos psicosociales se ha dispuesto más habitual y aguda, haciendo provechosa y obligatoria su identificación, evaluación y control en la búsqueda de trincar los riesgos coligados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007).

Las consecuencias de los factores psicosociales de riesgo proceden sobre la salud del trabajador por medio de los mecanismos de la respuesta de estrés (Levy, 1981). Tal como lo recoge la OIT (1986) y la OMS, dichas respuestas son obligadas a ser intervenidas por los mecanismos de conocimiento; o sea, los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son especialmente moduladores. Entretanto, los medios psicosociales de riesgo o estrés cuentan con efectos incompletos y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globalizados en razón de la naturaleza del propio riesgo, aunque sigan estando presentes los valores mediadores. (Kalimo, El-Batawi y Cooper, 1987)

Según Chiavenato (1999) “La organización es una entidad social, conformada por individuos y se halla encaminada hacia los objetivos dado está creada para lograr resultados. En la búsqueda de estos resultados el personal que se exige hoy día en las entidades debe ser grandemente competitivo, eficiente y eficaz, ya que ha generado que en la actualidad exista mayores requerimientos laborales, ritmos de trabajo más precipitados, horas de trabajo más extensas produciendo diversos niveles de estrés y enfermedades psicosociales. (Chiavenato Adalberto, I. 1999).

Para González (2013), los componentes psicosociales en el trabajo son interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de empresa, las

aptitudes del trabajador, sus necesidades, su cultura y su contexto personal fuera del trabajo, por medio de conocimientos y experiencias, es posible intervenir en la salud, en la utilidad y en la satisfacción en el trabajo. (González E., R. 2015).

**2.1.3 Cómo afectan a la salud mental de los trabajadores.** Los riesgos psicosociales en el entorno laboral tienen la capacidad de ocasionar daños a la salud, física y mental de los trabajadores. Estos riesgos psicosociales poseen consecuencias en la salud física de los trabajadores, principalmente consecuencias importantes en la salud mental de los trabajadores. (Cox, Griffiths y Leka, 2005; Cox y Rial-Gonzalez, 2000, p. 21-57). No es posible hacer una diferencia clara, los riesgos psicosociales, por su naturaleza, inquietan de forma significativa y generalizada a los procesos de acomodación de del ser humano y su sistema de equilibrio mental. (p.21-57). Los datos actuales muestran que la ansiedad, la depresión además de otros indicadores de mala salud mental están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales (p. 21-57). Los riesgos psicosociales son violaciones significativas de intereses laborales básicas, por lo que consiguen provocar desórdenes del sistema de procesos, cognitivos, emocionales y conductuales conduciendo a trastornos mentales de relevancia. La aparición de trastornos de depresión, suicidios o conductas parasuicidas suelen estar entre las más comunes. El trastorno de estrés postraumático, que se ha hecho cada vez más frecuente en contextos laborales, ha sido sugerido por la OIT (OIT, 2010, pp. 2-4).

**2.1.4 Principales riesgos psicosociales.** No es nada sencillo realizar una lista de riesgos psicosociales, debido a que existe un referente basado en el estrés, la violencia, entre otros; aunque se explore su excelencia en cuanto a extensión y consecuencias. Algunos riesgos



psicosociales en el contexto laboral se describen a continuación. (Brotheridge, C. M. & Lee, R. T. 2002. p.7)

***El estrés.*** El estrés es factiblemente el riesgo psicosocial en primer lugar y el más general de todos dado que procede como respuesta global entre los factores psicosociales de riesgo. (p.7).

La Comisión Europea dice que el estrés laboral es un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo (p.7). Lo que quiere decir que es un período que se determina por altos niveles de excitación y de respuesta y la habitual sensación de no poder afrontarlos. (p.7)

El estrés es la categoría global de respuesta del organismo a las intimidaciones que se recibe (Selye, 1956), y a los conocimientos de inseguridad que soporta (Mason, 1971), y que puede conllevar a diferentes particularidades y no sólo una respuesta generalizadas con los factores que maquinan una dificultad, un reto o una amenaza.

La propuesta de los estudios de Selye involucra, en la última fase del estrés, un perjuicio del comportamiento de la colectividad y la visión de trastornos frecuentes y específicos, lo que da a entender que una disfunción del organismo con consecuencias sobre la salud que puede acoger diversidad de esquemas. (Campbell y Singer, 1987)

Los factores psicosociales laborales son situaciones organizacionales (Minzberg, 1993), son situaciones psicosociales de trabajo, algunas positivas o negativas. Su cifra es muy variada y su sistematización y ordenación pende del enfoque que se seleccione. Cuando estos escenarios son conformes, posibilitan el trabajo y el progreso de las aptitudes personales laborales y los

niveles altos de satisfacción laboral, de instauración empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores logran mayor experiencia y competencia profesional. Las formas atinadas de Cultura empresarial, de Liderazgo y de Clima laboral, condiciones psicosociales generales, intervienen en la salud positivamente concibiendo desarrollo individual, bienestar personal y organizacional. (Kalimo, 1988).

## Capítulo III: Metodología General

### *3.1. Método de la investigación*

El método de Investigación Descriptiva el cual define, clasifica y caracteriza el objeto de estudio, es el tipo de investigación que se utilizará durante el desarrollo de este trabajo, aplicando las etapas necesarias para el logro los objetivos propuestos de esta investigación.

El objeto de Investigación utilizado en el contenido de este trabajo está centrado en el estudio de los factores de riesgo psicosociales y niveles de estrés en La Alcaldía de la Calera en el área de Salud Ocupacional, con énfasis en la gestión del conocimiento, utiliza bases de modelo Nonaka Takeuchi el cual dentro de su teoría afirma que las personas crean el conocimiento y la organización de la que forman parte es quien le brinda a los empleados las herramientas necesarias para que este conocimiento pueda ser adquirido. Según Aguilera, AM (2017), desde la perspectiva epistemológica se distinguen dos tipos de conocimiento: el conocimiento tácito (personal conceptual difícil de comunicar) y el Explícito (conocimiento que puede ser transmitido mediante algún tipo de lenguaje).

Es primordial conocer las etapas y métodos aplicados en la Investigación descriptiva los cuales son:

Etapas:

1. Inspección del problema.
2. Definición y formulación de hipótesis.
3. Selección de la población
4. Toma de la Muestra.

5. Elección de las fuentes primarias y Secundarias de la Investigación.

6. Selección de las técnicas que permitan recolectar los datos.

7. Aplicar el instrumento

8. Descripción, análisis e interpretación de datos.

Las anteriores etapas permiten identificar y analizar los factores, variables y características que son causales del problema planteado de Salud Ocupacional con el objetivo de planear el cómo este se puede tratar desde la gestión del conocimiento para ser solucionado.

Entre los métodos descriptivos podemos encontrar: por Estudio de casos, por observación Naturalista, por Entrevista, por la aplicación de encuestas y por Cuestionarios.

### ***3.2 Población y Muestra***

**3.2.1 Población.** La población está definida por los 104 Funcionarios de La Alcaldía Municipal de la Calera

#### **Muestra**

Z=95%	Z= 1,96%
N=104	N=104
E=5%	E=0,05%
P=50%	P=0,5%
Q=50%	Q=0,5%

$$n = \frac{Z^2(N)(P)(Q)}{E^2(N-1) + [Z^2(P)(Q)]}$$

$$n = \frac{1,96^2(104)(0,5)(0,5)}{[0,05^2(104-1)] + [(1,96^2)(0,5)(0,5)]}$$

$$n = \frac{99,8816}{1,21} = 81,93$$

$$n = 81,93$$

Población Total de 104 Funcionarios de la Alcaldía Municipal de la Calera

Nivel de confianza del 95%

Margen de error del 5%

Probabilidad de Éxito y Fracaso del 50%

El tamaño de la muestra, o funcionarios a encuestar debe ser de 82 Funcionarios, esto equivale al 79% del total de la población.

### ***3.3. Fuentes de información***

#### **3.3.1 Fuentes de Información Primaria.**

Se obtuvo información directa de la Alcaldía Municipal de la calera por medio de la encuesta realizada al 79% de Funcionarios y con el apoyo del personal de Positiva ARL, permitiendo identificar los diferentes factores psicosocial que ocasionan el Estrés Laboral

### **3.3.2 Fuentes de Información Secundaria.**

Las **Fuentes Secundarias** Información que está organizada bajo parámetros de esquemas estructurados y que en gran parte son resultado de las fuentes primarias, también se sustrae información de la página de la Alcaldía La Calera [www.lacalera-cundinamarca.gov.co](http://www.lacalera-cundinamarca.gov.co)

### ***3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.***

Según Ferrer, J (2010). La técnica es el conjunto de instrumentos y medios a través del cual se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia. El método son los pasos y etapas de la investigación y la técnica son los instrumentos por los cuales se efectúa el método.

Técnica

Ferrer, J (2010). Sección 02 de Higiene y Seguridad Industrial.  
<http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>

### **Enfoque Cuantitativo**

Se utilizan las normas generales aritméticas del cálculo tamaño de la muestra en la investigación Descriptiva con datos estadísticos originados del número de Funcionarios encuestados los cuales fueron 81 Vs 104 que trabajan en la Alcaldía, es decir el 79% del Total del personal.

### **Enfoque Cualitativo**

Se utilizan aspectos lógicos de acuerdo a las teorías investigativas afines y conceptuales al tema de salud Ocupacional con enfoque en la Gestión del Conocimiento que orientado al estudio de factores psicosociales que ocasionan el Estrés Laboral.

### **Fuente Informativa**

Se realiza revisión y análisis de la Normativa de salud Ocupacional Obligatoria, la cual es efectiva en la Alcaldía Municipal de la Calera por reglamentación General de la Nación, con el objetivo de validar los derechos y deberes del trabajador contemplados por el Ministerio de Protección Social de la Republica de Colombia (2017) sustraído de

<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/DerechosyDeberesdelosTrabajadores.aspx>

#### **3.4.1 Instrumento.**

Es el recurso utilizado en la investigación para obtener información enfocada al caso de estudio “Factores psicosociales que ocasionan el Estrés Laboral” es la Encuesta.

**La Encuesta.** Esta Técnica permite obtener información tomando una muestra de la Población, que en este caso fueron los integrantes de la Alcaldía Municipal de La Calera, se diseñó una encuesta relacionada con el tema de investigación Factores psicosociales que ocasionan estrés Laboral, el cual está inmerso en el área de Salud Ocupacional con énfasis en la Gestión del Conocimiento.

La encuesta fue diseñada de tal forma que cada pregunta tuviese varias opciones de respuesta sobre Problemas Psicosomáticos para saber hasta qué punto el empleado sufre de síntomas asociados al estrés, de igual forma está compuesta por 12 ítems a evaluar. Las alternativas para responder:

- 1- Nunca.
- 2- Casi nunca
- 3- Pocas veces.
- 4- Algunas veces.
- 5- Con relativa frecuencia
- 6- Con mucha frecuencia

Luego se realizó una encuesta tipo cuestionario donde se examina la Escala General de Satisfacción en los trabajadores, revisando que tan conformes están en su puesto de trabajo permitiendo identificar las razones que ocasionan estrés en los Funcionarios de la Alcaldía Municipal de La Calera.

Las opciones de respuesta fueron las siguientes.

- 1- Muy insatisfecho.
- 2- Insatisfecho.
- 3- Moderadamente insatisfecho.
- 4- Ni satisfecho ni insatisfecho.
- 5- Moderadamente satisfecho.

Para el Diseño y Desarrollo de la Encuesta se tuvo como base una adaptación realizada por los psicólogos Jesús Pérez Bilbao y Manuel Fidalgo Vega de la obra "Overall Job Satisfacción" (Escala General de Satisfacción) de Warr, Cook y Wall publicada en 1979.

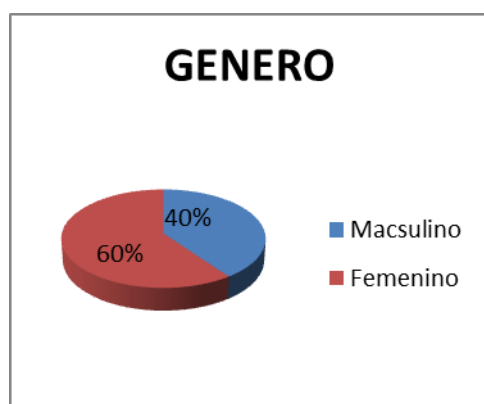


## Capítulo IV: Resultados

### 4.1. Presentación de Resultados.

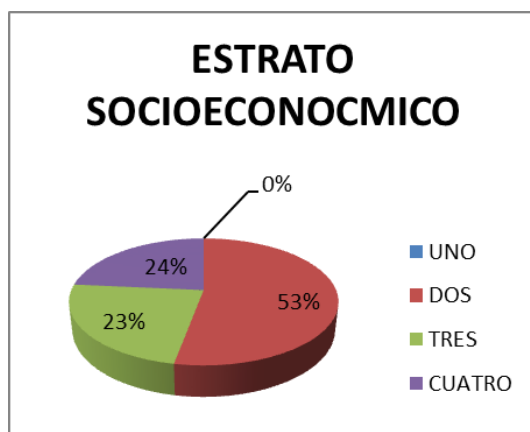
#### 4.1.1 Variables sociodemográficas y laborales .

**Género de la muestra.** En la siguiente grafica se puede observar que la mayor participación en la encuesta es de género femenino con un 60% frente al 40% de género masculino



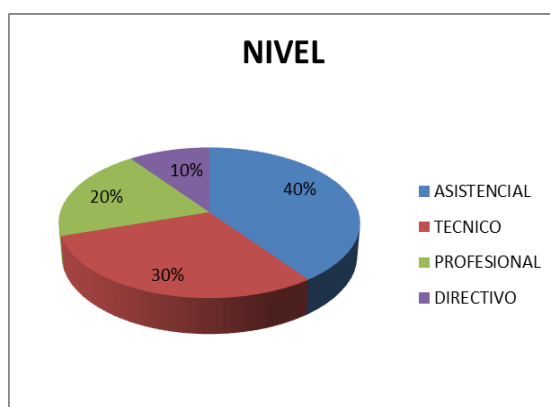
**Gráfica 1. Género**

**Estrato Sociodemográfico.** Se puede evidenciar en la siguiente gráfica que el estrato socioeconómico de la muestra encuestada en la Alcaldía de la Calera predomina el estrato 2 con un porcentaje del 53% seguido el estrato 4 con un 24% y finalmente el estrato tres con porcentaje del 23%



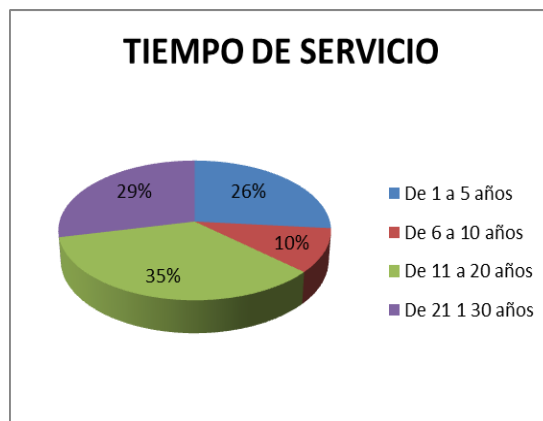
**Gráfica 2. Estrato Socioeconómico**

**Nivel Jerárquico.** En la gráfica se puede observar que la máxima participación se concentró en el nivel asistencial con un porcentaje del 40%, seguido del nivel técnico con el 30% también participo el nivel profesional 20% y el directivo en 10%. lo que quiere decir que en todos los niveles se presenta riesgo psicosocial y estrés laboral.



**Gráfica 3. Nivel**

Con respecto al tiempo de servicio de los empleados de la Alcaldía La Calera en la gráfica se puede observar que más de la mitad de los colaboradores encuestados de la Alcaldía de la Calera llevan trabajando en esta entidad entre 11 y 30 años, mientras que el resto de los colaboradores llevan vinculados entre 1 y 10 años

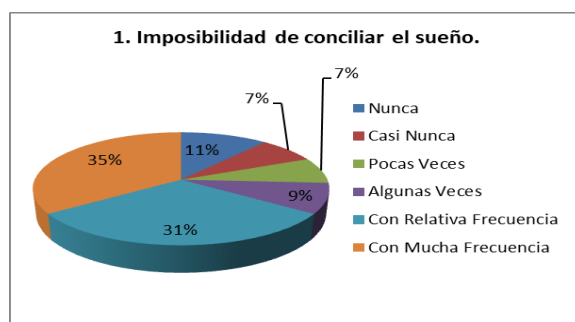


**Gráfica 4. Tiempo de Servicio**

#### **4.2. Análisis de Resultados (Cuestionario de Problemas Psicosomáticos o CCP)**

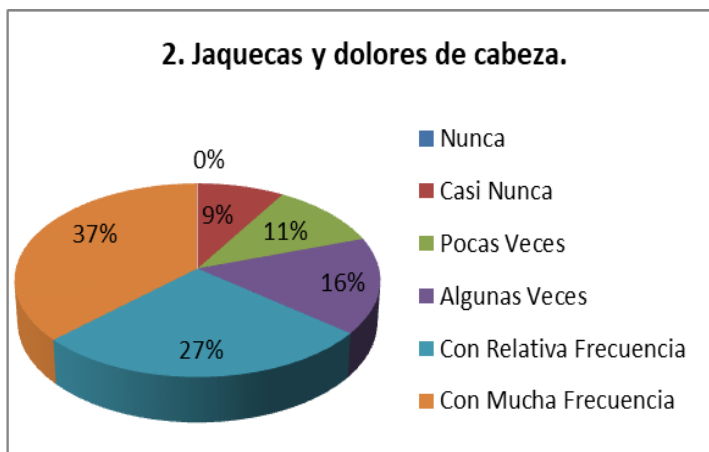
A continuación se presentan los resultados producto del test Problemas Psicosomáticos o CCP aplicado a los funcionarios pertenecientes a la Secretaria General y de Gobierno, Secretaria de Obras Públicas y la Secretaría de Hacienda de la Alcaldía de la Calera áreas en las cuales se obtuvo mayor puntuación de funcionarios que presentan síntomas de Riesgo psicosocial y estrés laboral.

Con relación a la pregunta No. 1 se evidencia que el 35% de los encuestados manifiestan que con mucha frecuencia presentan la imposibilidad de conciliar el sueño, el 31% con relativa frecuencia por lo que este factor que incide en el descanso del individuo y afecta los niveles de estrés



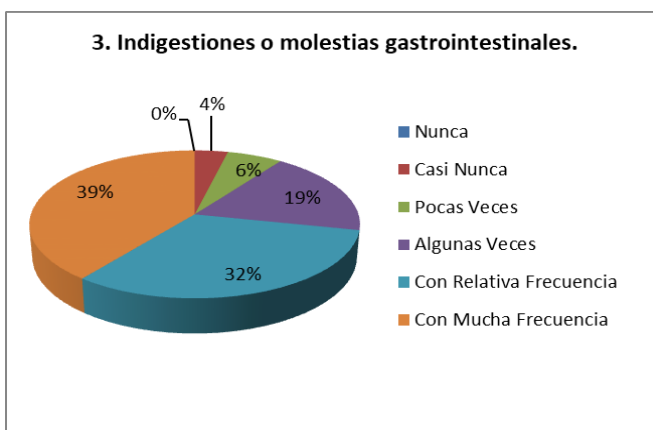
**Gráfica 5. Imposibilidad de Conciliar el Sueño**

En esta grafica se evidencia que el 37% de los funcionarios presentan jaquecas y dolores de cabeza con mucha frecuencia, el 27 con relativa frecuencia causa que afecta directamente el riesgo psicosocial y estrés laboral en los empleados que lo presentan.



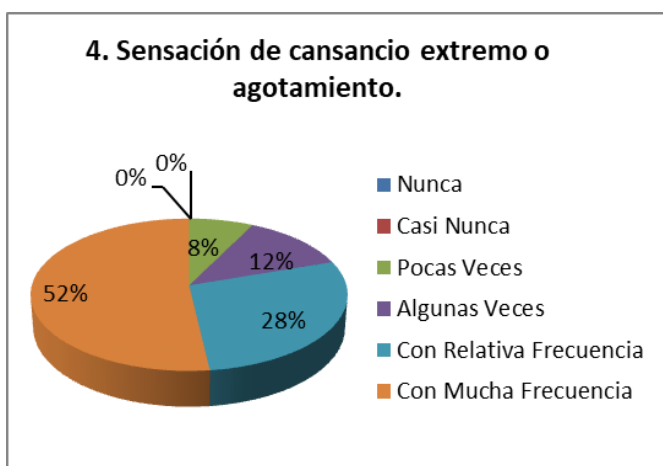
**Gráfica 6. Jaquecas y dolores de Cabeza**

Dentro de las enfermedades más comunes que aquejan a los trabajadores están los malestares gastrointestinales, y en esta grafica lo podemos observar en el 39% y 32% sucesivamente de los encuestados lo que se evidencia como factor de riesgo en la entidad objeto de estudio.



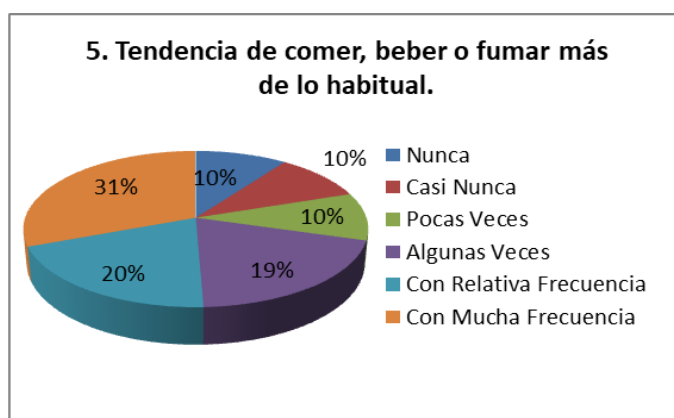
**Gráfica 7. Indigestiones o molestias gastrointestinales**

En esta grafica se observa que las respuestas arrojadas de forma negativa ascienden al 100% lo que permite establecer que el agotamiento es un factor que se presenta con mucha frecuencia y es una característica muy importante del cansancio laboral ya ocasiona que, poco a poco, dejamos de disfrutar lo que hacemos.



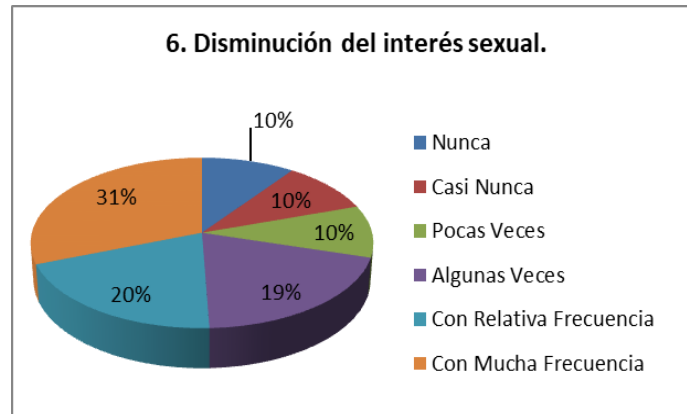
**Gráfica 8. Sensación de cansancio extremo o agotamiento**

Al analizar esta pregunta se refleja en más del 70% de los encuestados que la tendencia de comer beber y fumar es otra causa del riesgo psicosocial y el estrés laboral que afectan a los empleados de la muestra en estudio



**Gráfica 9. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual**

Esta grafica no difiere toda vez que los porcentajes no son muy distantes aunque el 30% de los encuestados afirman que casi nunca o pocas veces han sentido disminución del interés sexual



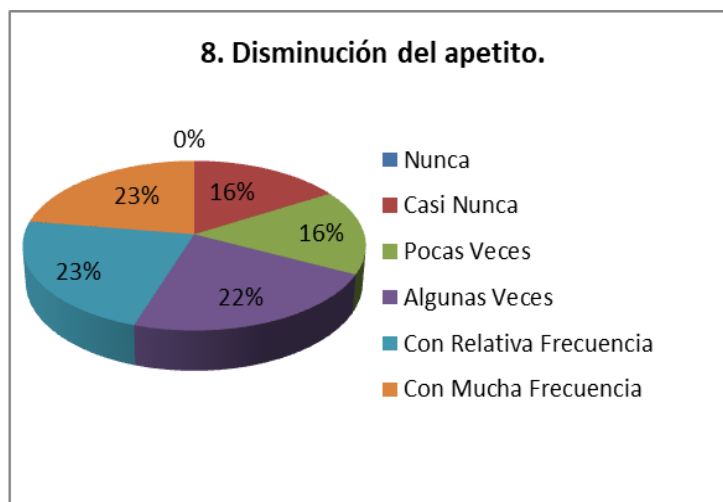
**Gráfica 10. Disminución del interés sexual**

En cuanto a la respiración entrecortada o la sensación de ahogo se evidencia que el 70% de los empleados encuestados manifiestan que en ocasiones, con relativa frecuencia o con mucha frecuencia han percibido este factor lo que también puede determinar estrés laboral



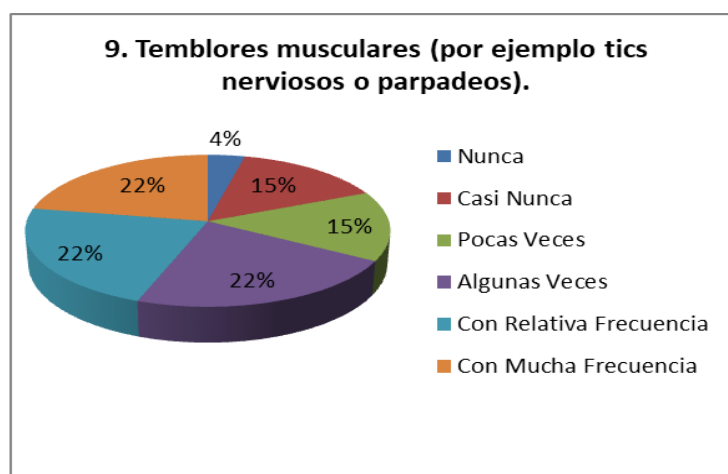
**Gráfica 11. Respiración entrecortada o sensación de ahogo**

Aquí podemos evidenciar que la gran mayoría de los encuestados han presentado como síntoma disminución del apetito y se observa de manera ascendente de acuerdo a los porcentajes obtenidos.



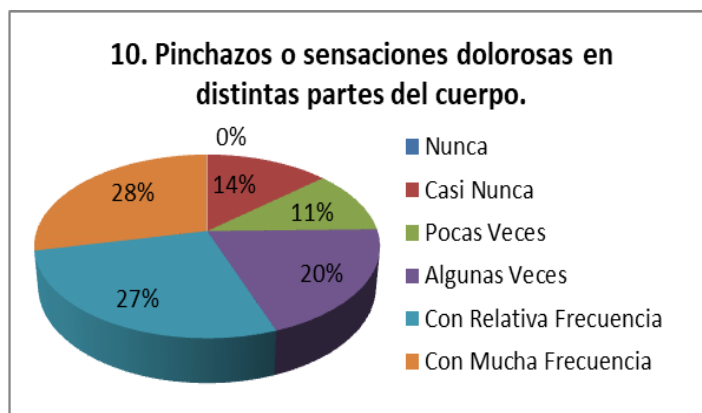
**Gráfica 12. Disminución del apetito**

En cuanto a esta característica que se evidencia como síntoma del riesgo psicosocial y estrés laboral, aquí observamos con claridad que se presenta de manera equitativa en los ítems algunas veces 22%, con frecuencia 22% y con mucha frecuencia 22%



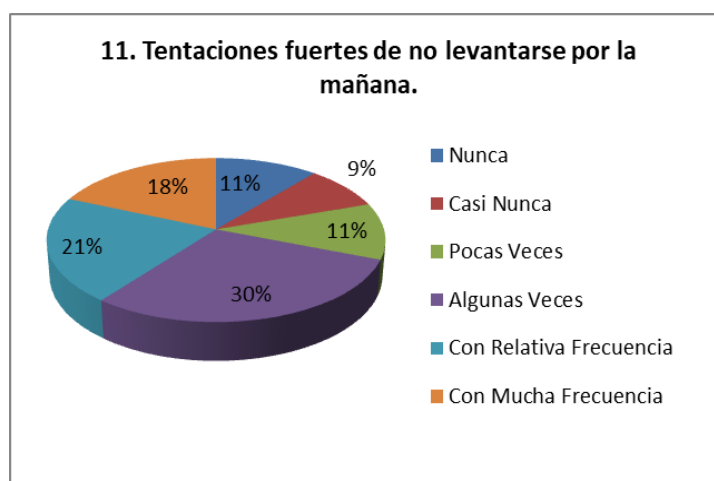
**Gráfica 13. Temblores Musculares**

Se observa en la gráfica que el riesgo presentado por pinchazos o sensaciones dolorosas se presenta en gran parte de los encuestados quienes puntúan en algunas veces, con relativa frecuencia y con mucha frecuencia lo que genera riesgos psicosociales y de estrés



**Gráfica 14. Pinchazos o sensaciones dolorosas**

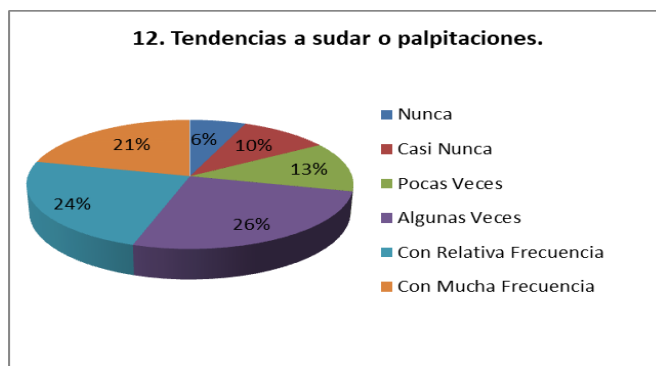
Con porcentajes del 30% algunas veces, 21% con relativa frecuencia, 18% con mucha frecuencia se puede evidenciar en esta grafica que los empleados encuestados han experimentado las tentaciones de no levantarse por la mañana lo que genera riesgo para el personal en estudio.



**Gráfica 15. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana**

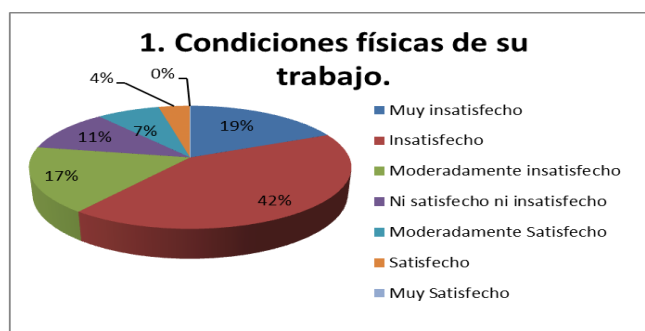


Esta variable también presenta una tendencia al aumento, ya que para 26% algunas veces, el 24% con relativa frecuencia y el 21% con mucha frecuencia presentan tendencias a sudar o han sentido alguna palpitación.



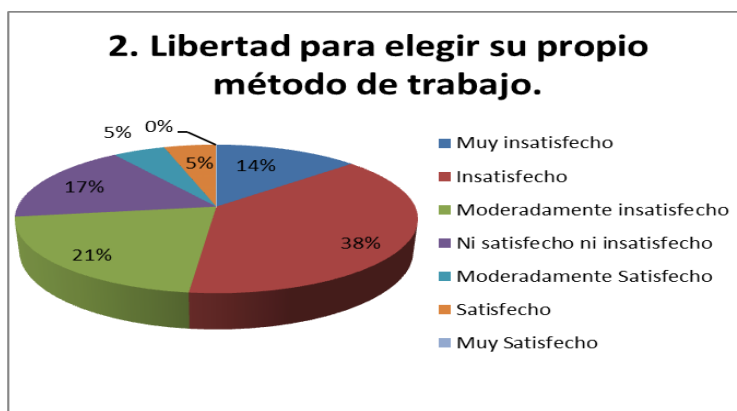
**Gráfica 16. Tendencias a sudar o palpitaciones**

**Cuestionario Escala General de Satisfacción.** El resultado del segundo test sobre Gestión de Satisfacción que sienten respecto al trabajo realizado entre los funcionarios que hicieron parte de la muestra del estudio. Este cuestionario muestra la experiencia personal de los trabajadores, analizando la respuesta afectiva que expresan frente al contenido de su puesto de trabajo, lo que permite realizar un primer análisis sobre las razones que provocan estrés en los funcionarios. La Satisfacción laboral se define como la manera en que el trabajador se ve frente a su propio trabajo, la cual se basa en los fundamentos y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.



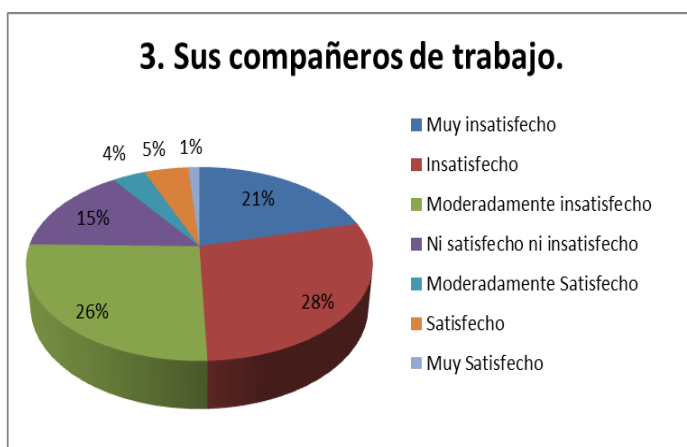
**Gráfica 17. Condiciones físicas de su trabajo**

Los funcionarios encuestados manifiestan que las condiciones físicas de su trabajo deben ser relevantes y al respecto el 61% de la población se encuentran Muy insatisfechas e insatisfechas, aunque hay un 39% que manifiesta insatisfacción moderada o que les es indiferente ya que ni están satisfechos pero tampoco se sienten insatisfechos.



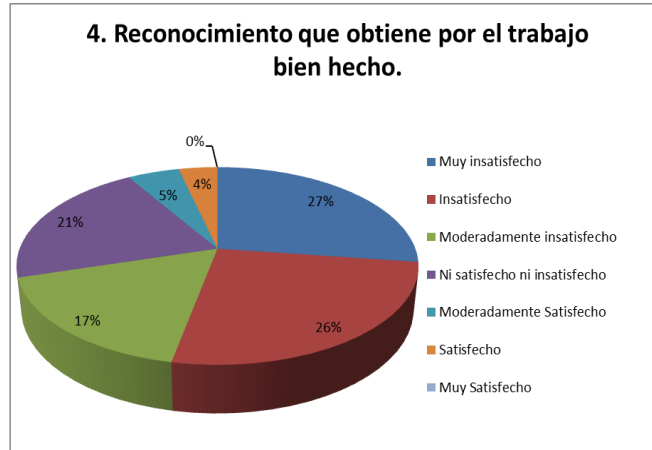
**Gráfica 18. Libertad para elegir su propio método de trabajo**

En esta gráfica se puede apreciar que el 38% de los funcionarios manifiestan su insatisfacción ya que no tienen la libertad para elegir su método de trabajo, del mismo modo el 21% manifiesta que su insatisfacción es moderada y un 17% argumenta que le es indiferente ya que no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho



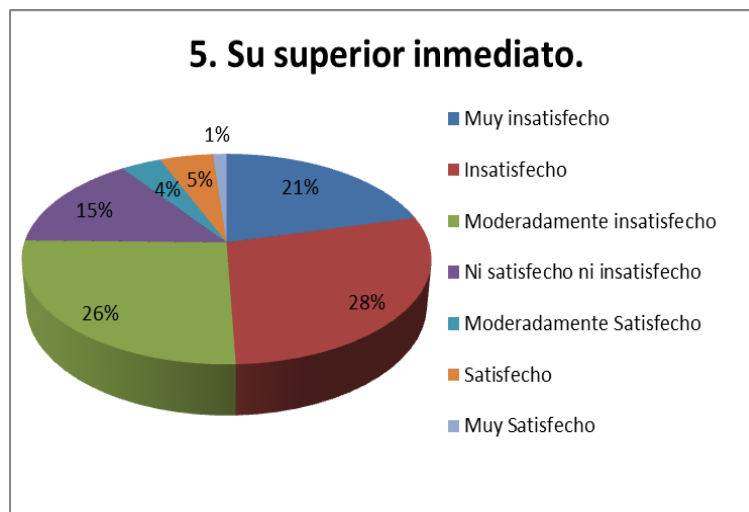
**Gráfica 19. Sus compañeros de Trabajo**

En este ítem podemos observar que más de la mitad de los empleados puntuaron en Muy insatisfecho el 21% insatisfecho 28%, moderadamente insatisfecho el 26%, lo que significa que no se encuentran a gusto con sus compañeros de trabajo.



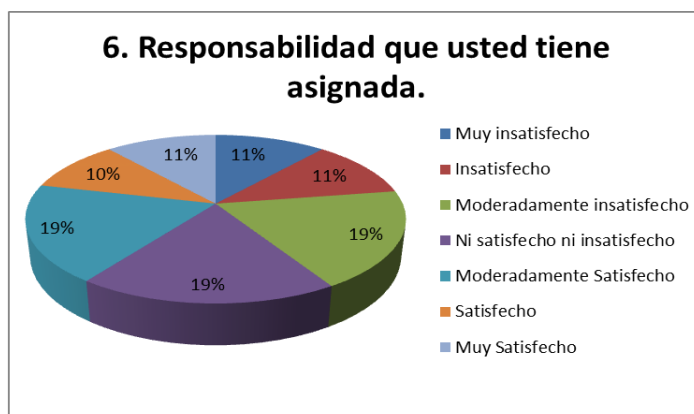
**Gráfica 20. Reconocimiento por el trabajo que obtiene bien hecho**

Con respecto a si obtiene reconocimiento por el trabajo que realiza bien hecho el 53% de los encuestados manifiestan estar muy insatisfechos e insatisfechos ya que consideran que su trabajo no es reconocido al interior de la entidad.



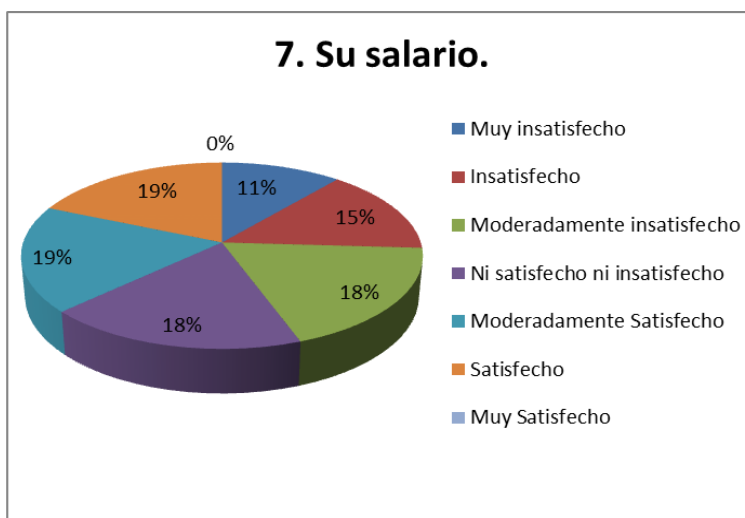
**Gráfica 21. Su superior Inmediato**

Con relación al Superior inmediato con porcentajes del 21% muy insatisfecho, 28% insatisfecho 26% moderadamente insatisfecho 15% ni satisfecho ni insatisfecho, se puede evidenciar que los funcionarios encuestados no están de acuerdo con el jefe inmediato lo que significa que es alto el grado de insatisfacción.



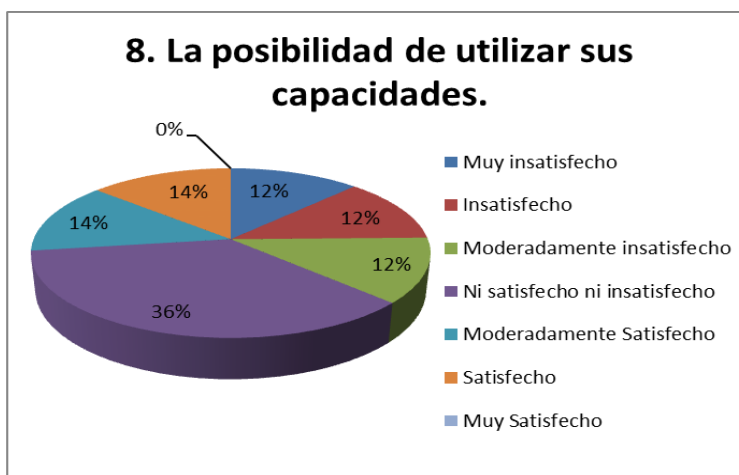
**Gráfica 22. Responsabilidad que usted tiene asignada**

En el numeral 6 es evidente que los criterios ni satisfecho ni insatisfecho y moderadamente satisfechos puntúan en igualdad de porcentajes lo que se podría afirmar que están conformes con la responsabilidad que les fue asignada.



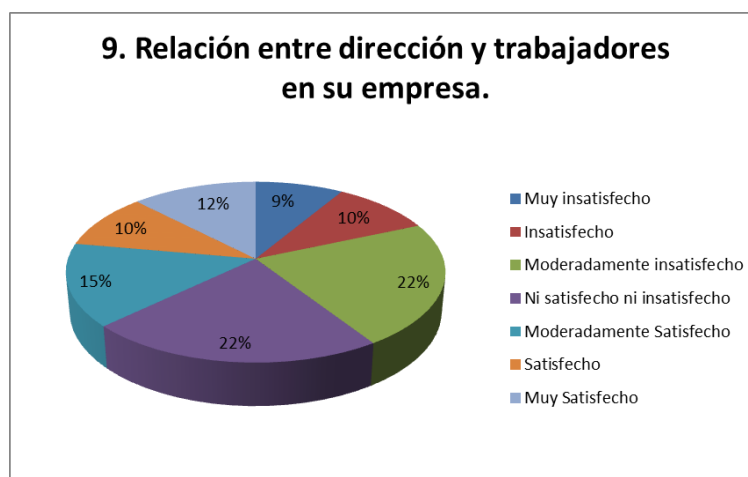
**Gráfica 23. Su Salario**

En este ítem se puede observar que la gran mayoría de la muestra seleccionada no se encuentra conforme con el salario que percibe ya que los porcentajes no difieren al encontrarse entre el 15% y el 19% el nivel de satisfacción



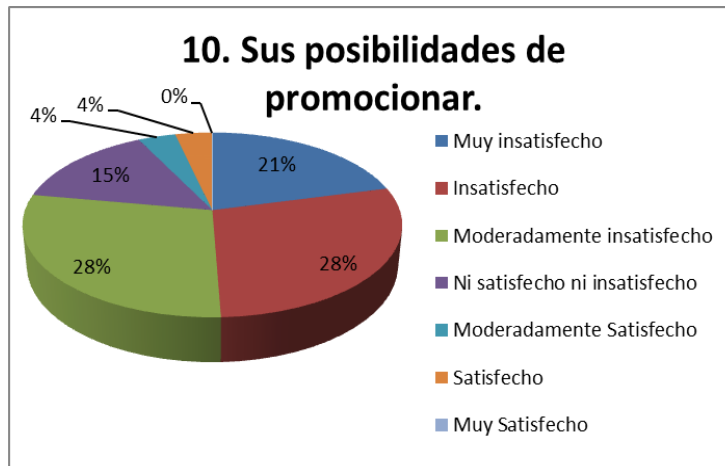
**Gráfica 24. La posibilidad de utilizar sus capacidades**

Es evidente en este ítem que el 36% de los encuestados ni se sienten insatisfechos ni satisfechos con la posibilidad de utilizar sus capacidades e igualmente se observan que los criterios restantes solo difieren en 2% y que en la medida hay equidad entre los que puntúan la satisfacción y la insatisfacción.



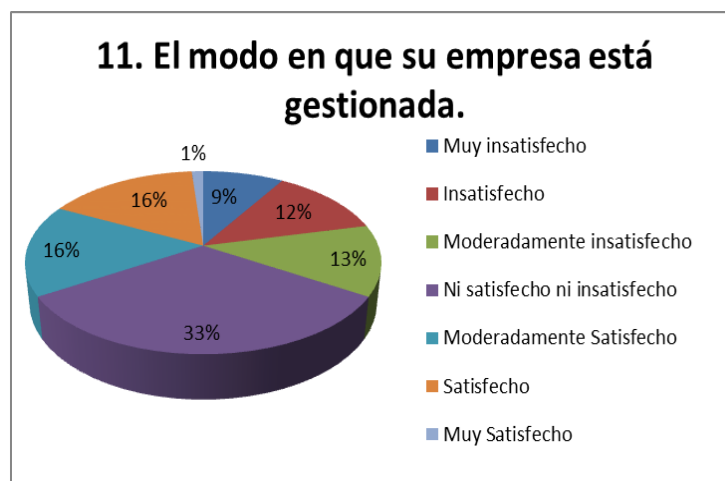
**Gráfica 25. Relación entre Dirección y Trabajadores**

Los porcentajes sobresalientes en esta pregunta se inclinan hacia las respuestas Moderadamente insatisfechas y Ni satisfecho Ni insatisfecho lo que permite establecer que la relación que existe entre la dirección y los trabajadores de la entidad es neutra.



**Gráfica 26. Sus posibilidades de Promocionar**

Esta grafica muestra claramente que predomina la insatisfacción en cuanto a las posibilidades que tienen los empleados de la Alcaldía de ser promocionados es decir sienten que no son tenidos en cuenta.



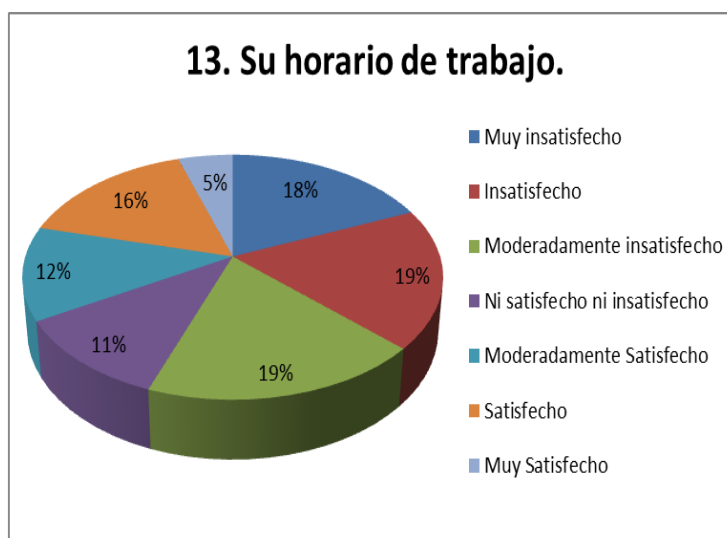
**Gráfica 27. El modo en que su empresa está gestionada**

Aquí se observa que el 33% de los encuestados opinan que no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos con la gestión de la Alcaldía mientras que el 32% consideran que están satisfechos con la gestión de la entidad y el otro 35% presenta insatisfacción con el tema



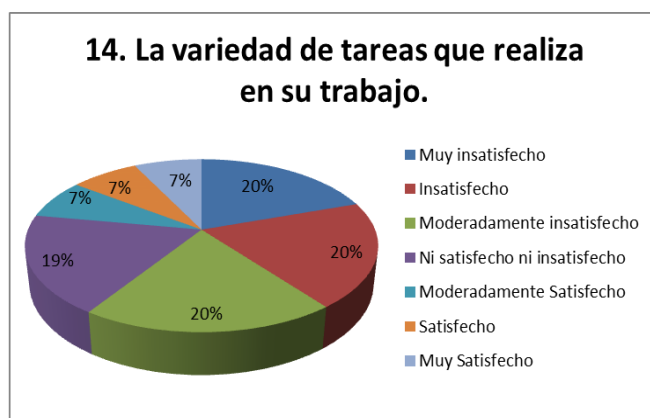
**Gráfica 28. La atención que se presta a las sugerencias que hace usted**

Esta pregunta arroja en su mayoría porcentajes de insatisfacción ya que los funcionarios sienten que la entidad no les presta atención a las sugerencias realizadas por ellos



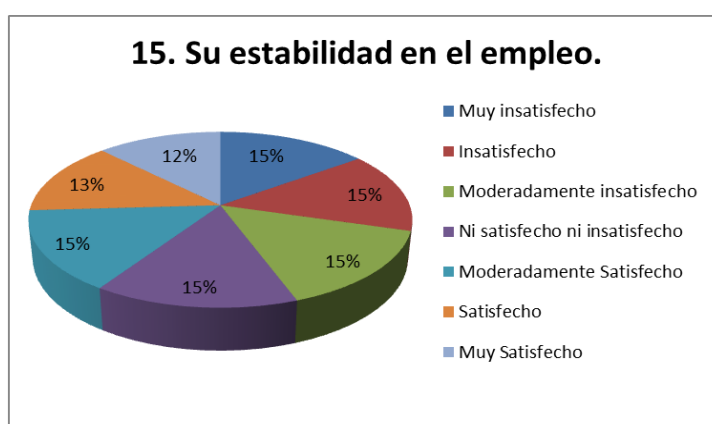
**Gráfica 29. Su horario de Trabajo**

Al igual que el ítem anterior esta pregunta arroja en su mayoría porcentajes de insatisfacción con un 19% cada uno de los criterios negativos lo que significa que no que no están conformes con el horario de trabajo



**Gráfica 30. La variedad de tareas que realiza**

El 60% de los encuestados manifiestan la insatisfacción para el 19% les es indiferente con la variedad de tareas que desarrolla en su trabajo y solo el 21% manifiesta que se encuentra moderadamente satisfecho o satisfecho.



**Gráfica 31. Su estabilidad en el empleo**

En cuanto a la estabilidad en el empleo se puede evidenciar que los porcentajes fueron puntuados con igualdad ya que cada criterio presenta un 15% en las respuestas dadas por los encuestados



## Capítulo V: Conclusiones

### 5.1. Resumen de Hallazgos

El presente trabajo muestra los resultados descriptivos de los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral que han incidido en el estrés percibido por los funcionarios de la Alcaldía de La Calera en cada una de las dependencias dentro sus actividades laborales.

La aplicación del test consta de dos partes, la primera parte se tomó del Cuestionario de Problemas Psicósomáticos y la segunda parte sobre la Escala General de Satisfacción. El primer cuestionario nos permitió tener una apreciación del nivel de estrés sufrido por el empleado y el segundo mostró la experiencia personal de los trabajadores en relación con su puesto de trabajo, con el fin de realizar el análisis sobre las razones que provoca el riesgo psicosocial y el estrés laboral en los funcionarios de la Alcaldía.

Las mujeres están más propensas a presentar factores de riesgos comparado con los hombres. Esto se atribuye a que las mujeres después de su jornada laboral desempeñan el rol familiar lo que se determina como una jornada doble de trabajo.

Con respecto al nivel de los encuestados podemos analizar que dentro del estudio el número de individuos que participaron en mayor porcentaje son los que pertenecen al nivel asistencial con 40%, seguido del nivel técnico con el 30% de participación, como tercer grupo aparece el Profesional con participación del 20% de los encuestados y finalmente la participación mínima fue del nivel directivo con un porcentaje del 10%, analizando los datos correspondientes a las encuestas realizadas a los trabajadores de cada una de las dependencias de la Alcaldía de la Calera podemos evidenciar que existe una gran posibilidad del Riesgo Psicosocial debido a la carga laboral y el estrés manejado al cumplimiento de las funciones laborales de cada uno de los

trabajadores por el cumplimiento de las metas estipuladas por la administración. La mayoría de los trabajadores muestra un descontento ya que desde hace mucho tiempo vienen presentando problemas Psicosociales debido a que no se están realizando las actividades correspondientes a los programas de salud ocupacional.

El departamento de Talento Humano refleja la preocupación del análisis del resultado de las encuestas realizadas a los trabajadores y requiere de unas medidas urgentes que se pongan en marcha con el propósito de prevenir las futuras enfermedades en los trabajadores como son el Estrés laboral, Fatiga laboral, monotonía etc.

Los riesgos psicosociales se atribuyen también a la poca relación social existente en el trabajo ya que a causa de la sobre carga laboral, el empleado no manifiesta su inconformidad por temor a ser discriminado dentro del ambiente de trabajo. Otras causas que generan esta problemática son las de no acatar los cambios generados por la administración, la poca participación de la toma de decisiones, inconformidad dentro de sus funciones en cada uno de los puestos de trabajo.

## ***5.2. Recomendaciones***

Es pertinente el desarrollo de un modelo estratégico integral que estructure un programa de capacitaciones preventivas sobre riesgos Psicosociales que puedan bajar los índices de estrés y a la vez enfocado en el mejoramiento de la salud de los empleados.

Contar con especialistas en salud ocupacional para que se desarrolle un programa definido en pro del beneficio de los trabajadores y la aplicación de actividades que ayuden a prevenir las enfermedades Psicosociales. Para esto es necesario involucrar a todas las dependencias de la Alcaldía. Se desea mantener los esfuerzos con el fin de encontrar beneficios y condiciones para

que los trabajadores estén conformes y así se pueda desarrollar la mayor eficiencia ya que en las organizaciones cuando los trabajadores se encuentran satisfechos existe mayor resultado dentro de sus labores. Algunos elementos o argumentos experimentados que se consideran esenciales en cualquier tipo de programa articulado de manejo del estrés y prevención del burnout; estos son:

Establecimiento de prácticas de trabajo acorde a las necesidades visualizando las capacidades requeridas de la tarea y habilidades del trabajador. Promocionar un clima laboral en toda la organización, que potencie el desarrollo y bienestar humano. La Organización Internacional del trabajo como la Organización Mundial de la Salud ha direccionado algunas sugerencias de cómo afrontar los problemas Psicosociales generados por el estrés laboral causados por sus funciones laborales. Además recomiendan que las enfermedades generadas por el estrés sean catalogadas como enfermedades profesionales.

### ***5.3. Propuesta***

Crear la oficina de Salud ocupacional ligada a talento humano, con el propósito de aplicar el programa que desarrolle las actividades que ayuden el mejoramiento y el bienestar de los trabajadores. Integrar dentro del programa a las entidades como las EPS, Fondos de Pensiones, ARL y Cajas de Compensación familiar para que aporten al programa mediante recursos económicos y capacitaciones para el mejoramiento de la salud de los trabajadores de la Alcaldía

### **Integración del modelo SECI (Nonaka y Takeuchi) Como Modelo de Gestión Para el Mejoramiento Continuo.**

El modelo consiste en el mejoramiento del programa de prevención de riesgos psicosociales integrada al modelo de Salud Ocupacional con relación a la problemática de estrés

detectada en los empleados de la Alcaldía de la Calera, que procura generar un desarrollo de la medicina preventiva cuyo objetivo es asistir una estructura empresarial renovadora y eficiente mediante el conocimiento que se transmite a la organización correctamente ya que nos permite generar nuevo conocimiento. Mediante la medicina preventiva integral, el objetivo principal es asistir una estructura empresarial renovadora y eficiente, mediante el conocimiento trasmitiéndolo de manera correcta en la organización, de esta manera generar nuevo conocimiento, mejoras en procesos, especialmente de prevención a riesgos psicosociales que permitan mejorar la productividad y alcanzar los objetivos estratégicos de la entidad.

El modelo se realiza mediante las siguientes fases que son cuatro:

**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 un estilo personal.

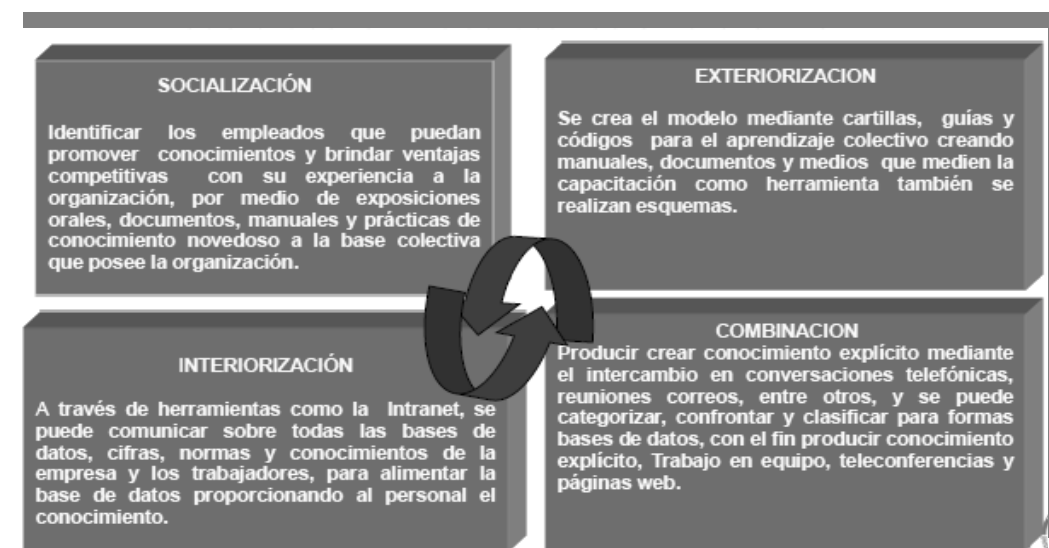
**La Exteriorización.** Se crea un modelo mediante cartillas, la elaboración de guías para el auto aprendizaje y manuales de capacitación. Se sugiere también la metáfora como herramienta la utilización de esquemas. Está se define como el mecanismo lingüístico que permite explicar el cambio de significado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

nomas, políticas y objetivos Institucionales de la Alcaldía de la Calera, mediante sus propios códigos y lenguaje institucional.

**La combinación.** Es un proceso en el cual consiste que al juntar conocimiento explícito tomado de diferentes fuentes como conversaciones telefónicas, reuniones, correos, entre otros, se puede organizar y clasificar para formar bases de datos y así producir conocimiento explícito. Crear un Programa Especial que apoye y refuerce los temas de Salud Ocupacional identificados como de “alto riesgo” para que hagan frente de una manera más efectiva al estrés y así evitar los efectos nocivos.

**La Interiorización.** Con los datos interpretados se utilizan estrategias para hacer la información parte de la dinámica y política de la organización.

Intranet, Permite poner en comunicación a todas las bases de datos, cifras, normas y conocimientos de la empresa y los trabajadores, con lo que proporciona información suficiente para que el empleado pueda conocer la información.



*Figura 1.* Modelo de gestión para el mejoramiento continuo.

**5.3.1. Recursos necesarios para implementar el modelo.** Para implementar el presente modelo se requiere contar con los siguientes recursos:

**Humanos.** Para la administración de la Alcaldía de la Calera es de vital importancia la creación de la oficina de Salud Ocupacional quien dependerá del Jefe de Talento Humano, para la contratación de tres profesionales los cuales iniciaran con el desarrollo e implementación de los programas exigidos en salud ocupacional. Además se contara con equipo de cómputo, impresora., programas para implementar base de datos para consultar el registro histórico de las capacitaciones y el entrenamiento recibida por los empleados de la entidad.

**Materiales o técnicas.** Se prestara el salón para las diferentes capacitaciones ya que se cuentan con ambientes adecuados que van a permitir brindar una concentración al personal y pueda tener una excelente experiencia en el aprendizaje.

**Recursos financieros.** Los gastos que se requieren para llevar a cabo el proyecto se relacionan en la siguiente tabla.

<b>PRESUPUESTO</b>				
<b>IMPLEMENTACION MODELO ESTRATEGIGO DE SALUD OCUPACIONAL CON ENFASIS EN GESTION DEL CONOCIMIENTO PARA LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LA CALERA</b>				
<b>DESCRIPCION</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V/R UNITARIO</b>	<b>V/R TOTAL</b>
ASESORIAS PROFESIONALES	No DE HORAS PROFESIONAL	40	\$ 85.000	\$ 3.400.000
HORAS DE TRABAJO	No. HORAS CAPACITADOR	740	\$ 9.200	\$ 6.808.000
COMPUTADOR	1	1	\$ 3.200.000	\$ 3.200.000
VIDEO BEAM	1	1	\$ 2.600.000	\$ 2.600.000
UTILES Y PAPELERIA	KIT	180	\$ 4.800	\$ 864.000
REFRIGERIOS	2	1200	\$ 2.800	\$ 3.360.000
<b>TOTALES</b>		<b>2162</b>		<b>\$20.232.000</b>

*Figura 2.* Cuadro proyección de presupuesto recursos financieros



## Conclusiones

Según los hallazgos encontrados y evaluados en la Alcaldía Municipal de la Calera, es necesario velar por la integridad física y mental de los trabajadores debido a los altos índices de riesgos psicosociales y estrés laboral detectados en el personal obtenido como muestra, teniendo como objetivo la participación del Departamento de Recursos Humanos para optimizar los recursos en la búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida de los empleados.

Igualmente se pudo establecer según los resultados que la excesiva cantidad de tareas y gestión en la Alcaldía de la Calera ha repercutido de manera relevante en la salud y grado de satisfacción de los trabajadores, causando importantes niveles de estrés, ansiedad, insomnio, agobio entre otros. Por lo que aumentó el ausentismo laboral y por ende la reducción de los índices de productividad.

También debe solicitarse a la Alta dirección y Secretarios de Despacho para el análisis y evaluación de los programas de bienestar social actuales para ser comparados con los hallazgos que se encontraron al realizar el presente estudio con el objeto de buscar herramientas efectivas en la búsqueda de posibles soluciones a la problemática expuesta.

De acuerdo a la investigación al interior de la entidad se pudo establecer que la Alcaldía Municipal de la Calera no cuenta con un modelo estratégico integral en el área de salud Ocupacional que equilibre la problemática identificada.

Por último se requiere la implementación de un modelo en el área de Salud Ocupacional dentro de la entidad, que no solo pueda mejorar su situación actual sino que pueda ser parte del desarrollo de la Organización, adoptar dicho programa como una herramienta importante para el



área de Recursos Humanos que pueda ser un apoyo y un soporte en el cumplimiento de los objetivos que se ha propuesto la Alcaldía a mediano y largo plazo.

Es importante resaltar que el presente trabajo contribuye a la comprensión de los riesgos psicosociales y el estrés laboral. Ya que se demuestra el crecimiento de estos factores en el trabajo y su importante papel cada vez más considerable, aunque no siempre justamente reconocido, para la salud y bienestar de los trabajadores. Por lo que cabe señalar que los factores psicosociales y el estrés laboral pueden representar nuevos riesgos.

Es importante resaltar que una de las formas más efectiva de prevenir los riesgos psicosociales y el estrés laboral es controlando las causas que los provocan, por esta razón es importante conocer la calidad de vida de los empleados y así convertirse en una filosofía organizacional en conjunto, con ideas que permitan estilos de vida estimulantes. Estas instrucciones estimularán el compromiso del empleado hacia las organizaciones.

Finalmente, el objetivo de la investigación se logró por medio del presente estudio a través de la evaluación y propuesta de mejoramiento de los factores de riesgo psicosocial. Ya que se identificaron, analizaron y se planteó una propuesta con las correspondientes acciones a desarrollar.

## Referencias Bibliográficas

- Alles, Martha. (2007). *Codesarrollo Una Nueva Forma de Aprendizaje*. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires, Argentina 2007. Página 97.
- Arévalo, Carlos J. (2002). *Diseño de Proyectos de Investigación y Acción*. Corporación Centro de Estudios e Investigaciones Socioeconómicas y Políticas CEISEP 2002.
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia. ANDI. (2015). *Encuesta Ausentismo, Incapacidades y Restricciones Médicas*. Recuperado 2016  
<http://www.andi.com.co/SBCB/Paginas/Divulgaci%C3%B3n.aspx>
- Boada, J., de Diego, R., Agulló, E. & Mañas, M.A. (2005). *El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales*. *Psicothema*, 17(2), 212- 218F
- Brotheridge, C. M. & Lee, R. T. (2002). *Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 67-82.
- Brunet, L. (2004). *La Salud Ocupacional en el trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México, 2004, p.98
- Campbell, F. & Singer, G. (1987). *Estrés, drogas y salud*. Ariel: Barcelona
- Colmena. (2013) “*Salud Mental y Calidad de Vida en el Trabajo*”.. Tomado de  
[https://www.colmenaseguros.com/arl/gestion-conocimiento/formar-presencial/memorias\\_eventos/Documents/5-Salud-Mental-y-Calidad-de-Vida-en-el-Trabajo](https://www.colmenaseguros.com/arl/gestion-conocimiento/formar-presencial/memorias_eventos/Documents/5-Salud-Mental-y-Calidad-de-Vida-en-el-Trabajo)
- Cox, T. & Griffiths, A. L. S. (2005). *Work organization and work related stress*. In K.Gardiner & J. M. Harrington (Eds.), *Occupational Hygiene* (Oxford: Blackwell).

- Cox, T. & Rial-Gonzalez, E. (2000). *Risk management, psychosocial hazards and work stress*. In J.Rantanen & S. Lehtinen (Eds.), *Psychological Stress at Work* (Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health, p.21-57
- Chávez, Teodosio; Chávez, Israel; Chávez, Nadie. (2007). *Tradición Andina Edad de Oro*. Ediciones Peruanas. Lima, Perú 2007. Página 21
- Chiavenato Adalberto, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- DAFP. (2015). *Formulario de evaluación del desempeño*. Recuperado el 25 de octubre de 2015 de [http://portal.dafp.gov.co/pls/portal/formularios.retrieve\\_publicaciones?no=1832](http://portal.dafp.gov.co/pls/portal/formularios.retrieve_publicaciones?no=1832)
- Decreto 1567 (1998). “*Por el cual se crean el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado*”. Recuperado el 25 de octubre de 2015 de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1246>
- Decreto 1227 (2005). *Acuerdo 17 (2000)*. “*Se formula el sistema de capacitación para los funcionarios del SENA*”. Recuperado el 25 de octubre de 2015 de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16313>
- Elías Nader. Jorge R. (1993). Ley 100 de 1993. Sistema de seguridad social integral. Secretaría del Senado de la república de Colombia.
- Enfermedades causadas por el estrés SURA (2013). Tomado de <https://www.sura.com/blogs/mujeres/estres-genera-multiples-enfermedades.aspx>
- García. (Agosto de 2009). Los macro-procesos: Un nuevo enfoque en el estudio de la Gestión Humana. Revista Científica Pensamiento y *Gestión*; No 27. Recuperado el 30 de octubre de 2015 de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/846/4957>

- González Enríquez, R. E. (23 de 03 de 2015). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/gestion-del-conocimiento-en-el-entornoempresarial.htm>
- Houdmont, J. & Leka, S. (2010). *Contemporary Occupational Health Psychology*. Oxford: Wiley-Blackwell.
- Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. L. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: OMS.
- Levi, L. (1981). *Preventing work stress*. Reading, M.A: Addison Wesley.
- Ley 909 (2004). *Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones*. Recuperado el 27 de octubre de 2015 de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=14861>
- Lorez M. (2017). *Gerencia y Conocimiento*. Recuperado El modelo SECI Tomado de <http://gerenciayconocimientouny.blogspot.com.co/2017/04/el-modelo-seci.html>
- Mason, J. W. (1971). *A re-evaluation of the concept of non-specificity in stress theory*. *Journal of Psychiatric Research*, 8, 323-353.
- Minztberg, H. (1993). *Structure in fives: designing effective organizations*. Englewood Cliff,N.J.: Prentice Hall.
- Mojica, Jose Alejandro. (2015). *Gestión al Especialista enfermedades laborales*.
- Mora, D. (2008). *Pasos para realizar un programa de salud ocupacional*. Recuperado de: [http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/facultades/f\\_sogamoso/pregrado/minas/documentos/PASOS\\_PARA\\_REALIZAR\\_UN\\_PROGRAMA\\_DE\\_SALUD\\_OCUPACIONA L.pdf](http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/facultades/f_sogamoso/pregrado/minas/documentos/PASOS_PARA_REALIZAR_UN_PROGRAMA_DE_SALUD_OCUPACIONA L.pdf)

Näswall, K., Hellgren, M., & Sverke, M. (2008). *The individual in the changing working life*.

Cambridge: Cambridge University Press.

Nonaka y Takeuch. (1999). *Teoría de creación de Conocimiento*. Recuperado el 01 de noviembre

de 2015 de:

[http://66.165.175.235/campus18\\_20152/mod/lesson/view.php?id=4816&pageid=1056](http://66.165.175.235/campus18_20152/mod/lesson/view.php?id=4816&pageid=1056)

OIT (2010). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.

Ordoñez, (2001). La gestión del *conocimiento como base para el logro de una ventaja*

*competitiva sostenible: la organización occidental versus japonesa*. *Investigaciones*

*Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* Vol. 7, N° 3, 2001, pp 91-

108. Recuperado el 30 de octubre de 2015 de: <http://www.aedem->

[virtual.com/articulos/iedee/v07/073091.pdf](http://www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v07/073091.pdf)

Organización Mundial de la Salud (O.M.S). (2010) “*Salud mental: un estado de bienestar*”

Recuperado de [http://www.who.int/features/factfiles/mental\\_health/es/s](http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/s).

Peluffo, A., M. & Catalán, M. (2002). *Los procesos de Gestión del Conocimiento*. Recuperado el

01 de noviembre de 2015 de:

[http://66.165.175.235/campus18\\_20152/mod/lesson/view.php?id=4816&pageid=1057](http://66.165.175.235/campus18_20152/mod/lesson/view.php?id=4816&pageid=1057)

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

Félix Varela.

Principales generadores de estrés laboral en Colombia (2014). Tomado de

<http://www.dinero.com/pais/articulo/causas-del-estres-laboral-colombia/202788>

Quintana, A. y Montgomery, W. (Eds.) (2006). *Psicología: Tópicos de actualidad*. Lima:

UNMSM. *Metodología de Investigación Científica Cualitativa*. Recuperado el 31 de

- octubre de 2015 de: <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/267/3634305-Metodologia-de-Investigacion-Cualitativa-A-Quintana.pdf>.
- Rocha Valbuena, C (2016). *Bienestar Laboral*. Unad: Colombia. Tomado de: <https://drive.google.com/file/d/0BxTVT2IUoNMOOV95SHpIUjIwdzA/view>
- Sabino (1992:111-113). *La Observación*. Recuperado el 01 de noviembre de 2015 de: [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas\\_instrumentos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html)
- Sanguino, R. (2003). *La Gestión Del Conocimiento*. Su Importancia Como Recurso Estratégico para la Organización. Recuperado el 01 de noviembre de 2015 de: <http://www.cyta.com.ar/ta0401/v4n1a2.htm>
- Secretaría del Senado de la república de Colombia. (1993). Ley 100 de 1993. Bogotá, Colombia, 1993.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw Hill.
- Vega Zambrano Ricardo. (2011, Septiembre 22). *¿Sabes diferenciar el clima y la cultura organizacional?*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/clima-cultura-organizacional-sabes-diferenciarlos/>
- Decreto 1295 de 1994 Nivel Diario Oficial No. 41.405 de Junio 24 de 1994 Nacional Reglamentado por el Decreto Nacional 1771 de 1994 , Reglamentado por el Decreto Nacional 1530 de 1996 Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2629>

### Anexo

#### **Herramienta Diagnostico del estado del sistema de Gestión del conocimiento al interior de la Alcaldía de La Calera**

Soy estudiante de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, y por medio de la siguiente encuesta quiero identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial niveles de estrés que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de los funcionarios que laboran en la Alcaldía Municipal de la Calera, es de resaltar que la información es de tipo confidencial.

<b>Fecha</b>	<b>Nobre</b>
<b>Edad</b>	<b>Cargo</b>

Este Cuestionario de Problemas Psicosomáticos o CPP, nos va a mostrar los síntomas que padece el trabajador asociado al estrés laboral.

La Escala General de Satisfacción permitirá indagar sobre cuáles son las causas de dicho estrés.

#### **TEST DE ESTRÉS LABORAL**

A continuación se presentan 12 ítems que exponen diferentes síntomas psicosomáticos para cada uno de ellos marque con una X en qué grado los ha experimentado durante los últimos 3 meses, siendo 1 nunca y 6 con mucha frecuencia A continuación se presenta una descripción más detalla de cada una de las posibles respuestas:

**1 Nunca 2 Casi Nunca 3 Pocas Veces 4 Algunas Veces 5 Con Relativa Frecuencia 6 con Mucha Frecuencia**

<b>1. Imposibilidad de conciliar el sueño.</b>		1	2	3	4	5	6
<b>2. Jaquecas y dolores de cabeza.</b>		1	2	3	4	5	6
<b>3. Indigestiones o molestias gastrointestinales.</b>		1	2	3	4	5	6
<b>4. Sensación de cansancio extremo o agotamiento.</b>		1	2	3	4	5	6
<b>5. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.</b>		1	2	3	4	5	6
<b>6. Disminución del interés sexual.</b>		1	2	3	4	5	6
<b>7. Respiración entrecortada o sensación de ahogo.</b>		1	2	3	4	5	6
<b>8. Disminución del apetito.</b>		1	2	3	4	5	6
<b>9. Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).</b>		1	2	3	4	5	6
<b>10. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.</b>		1	2	3	4	5	6
<b>11. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.</b>		1	2	3	4	5	6
<b>12. Tendencias a sudar o palpitaciones.</b>		1	2	3	4	5	6



En el siguiente Test de estrés Laboral se refleja la experiencia subjetiva de los funcionarios analizando la respuesta afectiva que muestran frente al contenido de su puesto de trabajo, lo que permite realizar análisis sobre las razones que repercuten al estrés laboral

A continuación se muestran varios aspectos relacionados con su puesto de trabajo, señale con una X como se siente con respecto a cada uno de ellos en una escala del 1 al 7 en donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho Para permitirle elegir la mejor opción le mostramos una descripción más detalla de cada una de las posibles respuestas:

**1 Muy insatisfecho    2 Insatisfecho    3 Moderadamente Satisfecho    4 Ni satisfecho ni insatisfecho    5 Moderadamente Satisfecho    6 Satisfecho    7 Muy Satisfecho**

<b>1. Condiciones físicas de su trabajo.</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>2. Libertad para elegir su propio método de trabajo.</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>3. Sus compañeros de trabajo.</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>4. Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho.</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>5. Su superior inmediato.</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>6. Responsabilidad que usted tiene asignada.</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>7. Su salario.</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>8. La posibilidad de utilizar sus capacidades.</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>9. Relación entre dirección y</b>	1	2	3	4	5	6	7

<b>trabajadores en su empresa.</b>							
<b>10. Sus posibilidades de promocionar.</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>11. El modo en que su empresa está gestionada.</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>12. La atención que se presta a las sugerencias que usted hace.</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>13. Su horario de trabajo.</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>14. La variedad de tareas que realiza en su trabajo.</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>15. Su estabilidad en el empleo.</b>	1	2	3	4	5	6	7

## Registro Fotográfico

A continuación se presenta como evidencia de la aplicación de la encuesta en las áreas seleccionadas (Secretaría General y de Gobierno, Secretaría de Obras Públicas y la Secretaría de Hacienda de la Alcaldía de la Calera) a los funcionarios objeto de la muestra.

