

Proyecto Final

**Plan de mejoramiento Integral con énfasis en la gestión del conocimiento modelo
Nonaka Takeuchi para el área de salud ocupacional frente a los riesgos
psicosociales intralaborales que generan estrés en los empleados de la empresa
DIACORSAS de la ciudad de Ibagué para los meses de Junio a Diciembre de
2017**

Presentado por Grupo 101007_23:

Lida Johana Quiñonez cod 28537942

Yuri Marcela Monroy cod: 38.071.057

Jaison Camilo Gallego cod:

Carlos Moises Artunduaga Cod: 5.824.906

Jesus Asdrual Diaz cod: 6.013.072

Tutora:

Lina Marcela Parra

**Universidad Nacional Abierta Y A Distancia UNAD
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas
Y de Negocios – ECACEN –**

2017

Tabla de Contenido

Introducción.....	3
Capítulo 1. El problema.....	8
1.1. Antecedentes del Problema.....	8
1.2. Planteamiento del Problema.....	11
1.3. Objetivos.....	11
1.4. Justificación de la Investigación.....	12
Capítulo 2. Revisión de la literatura.....	13
2.1 Marco teórico.....	13
Capítulo 3. Metodología general.....	25
3.1. Método de la investigación.....	26
3.2. Población y Muestra.....	26
3.2.1. Población de estudio.....	27
3.2.2. Tipo de Muestreo.....	27
3.3 Fuentes de información.....	28
3.3.1. Fuentes Primarios.....	28
3.3.2. Fuentes Secundarias.....	28
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	28

Capítulo 4. Resultados.....	29
4.1. Presentación de resultados.....	29
4.2. Análisis de datos.....	31
Capítulo 5. Conclusiones.....	35
5.1 Resumen de hallazgos.....	36
5.2 Recomendaciones.....	37
5.3 Propuesta.....	37
5.3.1 Recursos Humanos, Materiales, Financieros.....	41
5.3.2 Cronograma de actividades. Diagrama de Gantt.....	43
CONCLUSIONES.....	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS.....	50
Encuesta Aplicada.....	50

Introducción

El ser humano como tal permanentemente mantiene un estado de estrés mínimo que de acuerdo a su entorno y las situaciones a las que se enfrente pueden producir efectos beneficiosos o negativos. En este sentido el estrés laboral es entendido como el conjunto de afectaciones al trabajador de acuerdo a su respuesta a los agentes estresantes derivados directamente del trabajo o que con motivo de éste, puedan afectar la salud del trabajador.

Esta investigación tiene como propósito determinar los riesgos psicosociales intralaborales que generan estrés laboral en los trabajadores de la empresa DIACORSAS de la ciudad de Ibagué y con esta información desarrollar un plan de mejoramiento teniendo en cuenta la gestión del conocimiento en el modelo Nonaka Takeuchi.

Esta investigación está estructurada en capítulos. El Capítulo I comprende el planteamiento del problema, los objetivos, el general más los específicos de la investigación, la justificación y la delimitación. En el Capítulo II se presenta el marco teórico, el cual contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, bases legales, conceptualización y la definición de términos. El Capítulo III está conformado por el marco metodológico, el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, la validez y confiabilidad del

instrumento, y. El Capítulo IV está representado por las técnicas de procesamiento y análisis de los datos, Por último el Capítulo V presenta las conclusiones, el resumen de hallazgos y el planteamiento de la propuesta de mejoramiento junto con sus recursos humanos, institucionales y materiales. Además de los recursos presupuestarios, las actividades propuestas, el cronograma de actividades y las referencias bibliográficas.

**Plan de mejoramiento Integral con énfasis en la gestión del conocimiento modelo
Nonaka Takeuchi para el área de salud ocupacional frente a los riesgos
psicosociales intralaborales que generan estrés en los empleados de la empresa
DIACORSAS de la ciudad de Ibagué para los meses de Junio a Diciembre de
2017**

Empresa DIACORSAS

Historia:

DIACORSAS es una persona jurídica de derecho privado, constituida sociedad por acciones simplificada S.A.S, con domicilio principal en el Municipio de Floridablanca, la Gerencia General está ubicada en el Municipio de Floridablanca, en la Calle 155A No 23-58 Sector E1 El Bosque Piso 1A. Cuenta con sucursales en las siguientes ciudades:

- Sede Ibagué: Diacorsas - Sucursal Instituto del Corazón de Ibagué, ubicada en la Avda. 19 Cra. 13 Vía Calambeo.
- Sede Manizales: Diacorsas – Sucursal Instituto del Corazón de Manizales, ubicada en la Calle 10 No. 2C-10 Barrio Villa del Pilar
- Sede Santa Marta: Servicio de Imágenes Diagnósticas y Hemodinamía, ubicado en las instalaciones del Instituto del Corazón de Santa Marta, ubicado en Cra. 4A No.26A-71

Misión

DIACORSAS es una empresa privada del sector salud, orientada a satisfacer las necesidades de la comunidad, mediante la prestación de servicios con altos estándares de calidad.

Visión

Visión

DIACORSAS se posicionará como una de las empresas más reconocidas y de mayor prestigio a nivel nacional e internacional, ofreciendo una amplia gama de servicios de salud con tecnología de punta y con altos estándares de calidad.

Valores Corporativos

- *Responsabilidad:*
- *Honestidad:*
- Lealtad:
- Vocación de servicio:
- Responsabilidad ambiental y social:

Capítulo 1 El problema

En este capítulo se analiza dentro de la salud ocupacional el estrés laboral, tema que en los últimos tiempos ha cobrado más relevancia en las empresas, se apoya el estudio ciclo de la gestión del conocimiento modelo Nonaka Takeuchi para el diseño de un plan de mejoramiento.

DIACORSAS Es una empresa Colombiana Fundada el 29 de Octubre de 1992 adquiriendo gran experiencia y trayectoria en el mercado, consolidándose como uno de los principales centros prestadores de salud de gran reconocimiento en el campo investigativo para el diagnóstico y tratamiento de patologías cardiovasculares en el país. DIACORSAS como toda empresa sin importar el tamaño o la actividad a que se dedique, deben sujetarse a las diferentes reglamentaciones y lineamientos legales sobre salud ocupacional, no solo por el hecho del formalismo vigente sino por la contribución a proteger la salud de los trabajadores.

Dentro de todo los aspectos a los que compete la salud ocupacional uno de los que en las últimas décadas ha cobrado más relevancia lo constituyen los riesgos psicosociales o mentales en los que se ve afectado el trabajador, en este capítulo se ha analizado como Los empleados de la empresa DIACORSAS perteneciente al sector salud se vio especialmente afectada por el estrés laboral y como es de imprescindible dentro del programa de salud ocupacional establecer medidas

preventivas y correctivas que permitieran dar respuesta a las alteraciones físicas y psíquicas producto de alteraciones psicosociales que padecían los empleados de la empresa.

1.1 Antecedentes del Problema:

Los trabajadores en instituciones prestadoras de salud se han determinado por su ocupación en un nivel de alta incidencia de estrés, esto por agentes como escasez de personal que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, relación con pacientes y familiares problemáticos, inestabilidad laboral, contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, falta de reconocimiento profesional, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, etc. Sus consecuencias son el deterioro de la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones sanitarias y el alto índice de ausentismo que existe entre los empleados.

Según Encuesta realizada por el periódico el espectador en su publicación de 7 de septiembre de 2012 revela que el 38% de los trabajadores en Colombia se encuentran afectados por el estrés además señalan que “Esta es la enfermedad que padece un gran número de trabajadores colombianos del siglo XXI. Además le está saliendo costosa a las compañías que no se preocupan por disminuir el índice”.

En España, el estudio de Sánchez MA.(2005), realizado en una muestra de 169 empleados del sector salud (tasa de respuesta del 38,85%), determino un nivel alarmante de estrés en sus tres dimensiones así: Agotamiento emocional 44.1%, Despersonalización 64.6% y 24.5% de Baja Realización Personal.

Según estudio realizado por la universidad EAN y universidad del Cauca en el Municipio de Mocoa putumayo (2013) en investigación realizada al Hospital JoséMaría Hernández se encontró que existe un grave problema de salud pública, puesto que el estrés afecta alrededor del 54.02% de la población trabajadora además señalan que “No se encontraron diferencias significativas entre las variables, estado civil, situación laboral, tipo de centro de trabajo, edad y años de trabajo. Además, encontraron que los médicos con alto 13 grado presentan menores puntuaciones en la escala de satisfacción laboral, siendo los factores que contribuyeron menos a la satisfacción en su orden: la presión en el trabajo, la adecuación en la tarea y el control/independencia en el trabajo”.

Así mismo en estudio realizado por la Facultad de Medicina de la Universidad Mayor de San Marcos, Dávalos(2005) establece que

“la relación entre el Nivel de Estrés Laboral y el Sexo en empleados del Hospital Nacional de Emergencia “José Casimiro Ulloa”, del 100%(48), 63.64 % (28)

presentaron estrés laboral medio y son del sexo femenino y 50%(2) presentaron estrés laboral bajo y son del sexo masculino; En relación al factor de género se caracterizan porque la mujeres presentan más conflictos de rol, sintomatología depresiva, conflictos familia - trabajo, entre otras características; las mujeres sienten mayor agotamiento emocional y un menor realización personal en comparación con los hombres: el estrés es el sexo femenino se expresa más en la esfera afectiva, en tanto que el sexo masculino se expresa más en la esfera conductal”.

1.2 Planteamiento del problema

El estrés se le considera como la respuesta del organismo a las demandas que se le haga, es decir la respuesta que da el organismo como defensa a los estímulos provenientes del entorno pero que en demasiada exigencia de su esfuerzo puede causar repercusiones a la salud. Resulta que en la actualidad algunas empresas en la búsqueda del cumplimiento de metas y objetivos están excediendo las capacidades de los empleados a tal punto que deja de ser un reto motivante para aprender habilidades y cumplir, a convertirse en un factor estresor que conduce a trastornos físicos y psicológicos.

Los empleados del sector salud son especialmente afectados por el estrés, esto teniendo en cuenta sus jornadas laborales extendidas, su esfuerzo emocional por la

vivencia constante con las situaciones de enfermedad, muerte, padecimiento, etc así como los factores de inestabilidad laboral, salarios y prestaciones, las rotaciones de personal y de horarios, las relaciones interpersonales, etc. Esta es una realidad que afecta a la mayoría de empleados del sector salud, no obstante para optar las medidas correctivas dentro del programa de salud ocupacional se debía reconocer la responsabilidad de la empresa en las causas directas, la medida de respuesta, las alteraciones físicas y psíquicas por estrés laboral en los empleados de DIACORSAS que permitiera el diseño de las medidas preventivas y correctivas dentro del plan de mejoramiento en salud ocupacional.

Pregunta problema

¿Cómo implementar un plan de mejoramiento con énfasis en la gestión del conocimiento modelo Nonaka Takeuchi para el área de salud ocupacional que permita tomar medidas correctivas y preventivas a los riesgos psicosociales intralaborales que generan estrés en los empleados de la empresa DIACORSAS de la ciudad de Ibagué para los meses de Junio a Diciembre de 2017.

1.2 objetivos

General:

Diseñar un plan de mejoramiento dentro del área de salud ocupacional que permita minimizar los factores de riesgos psicosociales intralaborales que están generando estrés a los empleados de la empresa DIACORSAS de la ciudad de Ibagué Tolima para los meses de Julio a Diciembre de 2017.

Específicos:

- ✓ Conocer los factores individuales y organizacionales que predisponen a las situaciones estrés laboral.
- ✓ Describir la relación existente entre el estrés y los factores de riesgo psicosociales evidenciados en los trabajadores de DIACORSAS.
- ✓ Determinar estrategias y desarrollar plan de mejoramiento de acuerdo al ciclo de la gestión del conocimiento que permitan minimizar los riesgos psicosociales que originan problemas de estrés laboral; con el fin de que la empresa DIACORSAS pueda proporcionar un ambiente saludable a sus empleados.

1.4 Justificación de la investigación:

El alcance de la excelencia en la calidad del servicio es el fin que buscan todas las empresas y especialmente aquellas empresas dedicadas a la prestación de servicios de salud, por lo cual se debe considerar al factor humano como un aspecto relevante dentro de la organización, para la empresa DIACORSAS de la sede Ibagué Tolima estudiar y analizar las alteraciones que está generando el estrés laboral en sus

empleados se considera un parte fundamental que busca el cumplimiento de los lineamientos en salud ocupacional en pro de la satisfacción laboral y en consecuencia una mejor prestación del servicio.

Sin duda realizar este proyecto de investigación proporciona un beneficio para la empresa ya que permite aprovechar como herramienta de direccionamiento administrativo, facilita resolver situaciones existentes de desmotivación, soporta los procesos de calidad y satisfacción del usuario, se incrementa los niveles de satisfacción, identidad y pertenencia de los funcionarios de la institución, así como la optimización de recursos financieros por la disminución en la rotación de personal y reproceso en la gestión.

Capítulo 2 Revisión de la literatura

2.1 Marco teórico

La salud se comprende no solo como la ausencia de enfermedad sino como una manera de vivir autónoma, digna y solidaria, es decir, inseparable del nivel y calidad de vida del individuo y su familia, de las características sociales de otros núcleos de población y de las condiciones de su entorno.

La salud ocupacional se entiende como el conjunto de actividades multidisciplinarias encaminadas a la promoción, educación, prevención, control, recuperación y rehabilitación de los trabajadores, para protegerlos de los riesgos ocupacionales y ubicarlos en un ambiente de trabajo de acuerdo con sus condiciones fisiológicas.¹

Salud ocupacional. De acuerdo con la OMS el concepto de salud ocupacional expresa²: “tratar de promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de estos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas, y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo”.

Se puede analizar que las condiciones del trabajo determinan la salud de la persona y cada empresa presenta riesgos propios a los que se exponen sus colaboradores, por lo tanto la importancia de la salud ocupacional procede de la minimización de estos riesgos. Estos riesgos se clasifican en:

¹ Álvarez Cubillos R, Mario Mancera y Alfredo Remolina. SALUD OCUPACIONAL. III tercera edición. Ministerio de Trabajo y seguridad social. Cap. II pago 25 a 27

² Organización Mundial de la Salud. Occupational Health. Décimo Informe del Comité Mixto OMS/OIT. Ginebra, 1953. (Serie de Informes Técnicos 66.)

FÍSICOS. Son aquellos que por la fuerza o transformación de su energía pueden ocasionar lesiones al trabajador. Se originan en los instrumentos de trabajo, en el proceso de producción y en la infraestructura física destinada al sitio de trabajo.

QUÍMICOS Son en general todas las sustancias de origen orgánico e inorgánico, en forma de sólidos, líquidos o gases, y que pueden tener diversos efectos nocivos sobre el organismo.

BIOLÓGICOS El peligro biológico se da por la exposición a organismos vivos, sustancias antigénicas (antibióticos, enzimas, proteínas), derivados de animales (pelos, plumas, larvas) o vegetales (polvo vegetal, polen, madera, esporas fúngicas, micotoxinas) que se pueden constituir en agentes causales de trastornos de tipo infeccioso, alérgico o irritativo.

ERGONOMICOS Se refiere a aquellos aspectos de la organización o diseño del trabajo, de la estación o puesto de trabajo, que pueden alterar la relación del individuo con el objeto técnico produciendo problemas en este, en la secuencia de uso o la producción.

PSICOSOCIALES Consisten en las consecuencias que se generan de las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de la organización, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; las cuales, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. Se reconoce que los factores psicolaborales son decisivos en relación con las causas y la prevención de las enfermedades con respecto a la promoción de la salud, ya que

estos no solo causan enfermedades profesionales específicas sino que pueden influir de manera mucho más global como uno de los múltiples elementos que determinan el estado de salud de un trabajador.

SEGURIDAD En este grupo se consideran aquellas condiciones materiales que influyen sobre la accidentalidad y que provienen del estado de las instalaciones (como techos, paredes, pisos, estructuras) y de los equipos y elementos de oficina, instalaciones eléctricas, sistemas contra incendio, desorden y falta de aseo, almacenamiento inadecuado, espacio de trabajo y circulación inadecuada.

La palabra estrés es proviene del latín “stringere” que significa “apretar” a través de su derivado en inglés stress “fatiga de material” , así como también es proveniente de la física y la arquitectura en donde se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto, que puede deformarlo o romperlo. Para la Psicología, estrés hace relación a ciertos acontecimientos en los cuáles las personas se encontrar con situaciones que implican demandas fuertes, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento; Labrador (2009) dice que “La respuesta de estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación”, entonces el estrés no se considera malo en sí mismo puesto que permite el sentido de alerta para el organismo y se prepara para afrontar y buscar solución a distintas situaciones, más sin embargo cuando estas situaciones se vuelven repetitivas y desgastan más allá de la respuesta se sobreviene la aparición de perturbaciones físicas y psicológicas.

El estrés laboral se conceptualiza como un conjunto de sucesos que se presentan en el organismo de un empleado producto de agentes estresores derivados directamente de la actividad laboral o que tienen relación a ella. El estrés de origen laboral, puede afectar la calidad de vida y la productividad, no sólo porque compromete la salud de los trabajadores sino también el sistema económico de una institución. La sobrecarga crónica los trabajos excesivamente rutinarios y bajo presión, pueden producir estados de fatiga crónica y actitudes de pasividad o perturbación.

En cuanto a las causas se han señalado distintos factores:

Desempeño Profesional:	Dirección:
<p>Trabajo de alto grado de dificultad</p> <p>Trabajo con gran demanda de atención</p> <p>Actividades de gran responsabilidad</p> <p>Funciones contradictorias Creatividad e iniciativa restringidas Exigencia de decisiones complejas Cambios tecnológicos intempestivos Ausencia de plan de vida laboral</p> <p>Amenaza de demandas laborales.</p>	<p>Liderazgo inadecuado Mala utilización de las habilidades del trabajador Mala delegación de responsabilidades Relaciones laborales ambivalentes Manipulación o coacción del trabajador Motivación deficiente Falta de capacitación y desarrollo del personal Carencia de reconocimiento Ausencia de incentivos Remuneración no equitativa Promociones laborales aleatorias.</p>

<p>Organización y Función:</p> <p>Prácticas administrativas inapropiadas Atribuciones ambiguas Desinformación y rumores Conflicto de autoridad Trabajo burocrático Planeación deficiente Supervisión punitiva.</p>	<p>Tareas y Actividades:</p> <p>Cargas de trabajo excesivas Autonomía laboral deficiente Ritmo de trabajo apresurado Exigencias excesivas de desempeño Actividades laborales múltiples Rutinas de trabajo obsesivo Competencia excesiva, desleal o destructiva Trabajo monótono o rutinario Poca satisfacción laboral</p>
<p>Medio Ambiente de Trabajo:</p> <p>Condiciones físicas laborales inadecuadas Espacio físico restringido Exposición a riesgo físico constante Ambiente laboral conflictivo Menosprecio o desprecio al trabajador Trabajo no solidario Jornada Laboral: Rotación de turnos Jornadas de trabajo excesivas Duración indefinida de la jornada Actividad física corporal excesiva</p>	<p>Empresa y Entorno Social:</p> <p>Políticas inestables de la empresa Ausencia de corporativismo Falta de soporte jurídico por la empresa Intervención y acción sindical Salario insuficiente Carencia de seguridad en el empleo Subempleo o desempleo en la comunidad Opciones de empleo y mercado laboral</p>

Para las organizaciones que quieren ser competitivas y mantenerse en el camino del emprendimiento es imprescindible el bienestar de los trabajadores; según la organización mundial de la salud OMS las empresas pierden cada vez más dinero y tiempo a causa de distintos problemas en las condiciones de salud y bienestar de los trabajadores.

El estrés se le considera como la respuesta del organismo a las demandas que se le haga, es decir la respuesta que da el organismo como defensa a los estímulos provenientes del entorno pero que en demasiada exigencia de su esfuerzo puede causar repercusiones a la salud. Resulta que en la actualidad algunas empresas en la búsqueda del cumplimiento de metas y objetivos están excediendo las capacidades de los empleados a tal punto que deja de ser un reto motivante para aprender habilidades y cumplir, a convertirse en un factor estresor que conduce a trastornos físicos y psicológicos.

“Algunas empresas suponen que las condiciones estresantes de trabajo son un mal necesario y consideran que es conveniente aumentar la presión a los trabajadores y prescindir de las preocupaciones de salud para seguir siendo lucrativas y productivas en la economía no obstante Sobreviene entonces que un trabajador que no se siente motivado, satisfecho con las condiciones laborales no podrá cumplir óptimamente con las tareas que se le otorguen y por ende la empresa verá reflejado en su productividad. No obstante un estudio llevado a cabo en NIOSH (2005) Muestra que las condiciones

estresantes de trabajo, están asociadas al ausentismo, bajo rendimiento individual, disminución de la productividad organizacional, gastos de seguros e indemnizaciones entre otras”³

Es así como las empresas son las afectadas en su productividad y su economía, pero también son las responsables de adoptar medidas correctivas y preventivas en la organización, y esto se realiza analizando todos los factores posibles más allá de los riesgos laborales sino también la implicación de otras condiciones de trabajo como el estilo administrativo, la sobre carga mental, horarios de trabajo, los conflictos internos, el clima organizacional, remuneración, deficiencias en los canales de comunicaciones, etc

Los trabajadores en instituciones prestadoras de salud se han determinado por su ocupación en un nivel de alta incidencia de estrés, esto como ya se había mencionado por agentes como escasez de personal que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, relación con pacientes y familiares problemáticos, inestabilidad laboral, contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, falta de reconocimiento profesional, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, etc. Sus consecuencias son el deterioro de la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones sanitarias y el alto índice de ausentismo que existe entre los empleados.

³ Padilla Ortiz, M. A. (2015). Estrés Laboral y Su Relación Con El Cumplimiento De Objetivos En Una Empresa De Maquinaria Agrícola.

Según Robbins: "El entorno, la organización y el individuo son factores que actúan como posibles fuentes de estrés laboral y es un fenómeno mundial. "El estrés laboral es uno de los fenómenos más extendidos en nuestra sociedad, porque en ella el trabajo ha cobrado una gran importancia social, y porque el interés por la productividad y la eficiencia no siempre han sido acompañado de unas condiciones de trabajo digno y adecuado, con recursos suficientes para llevarlo a cabo y un diseño de las tareas y puestos que tengan en cuenta las características de las personas, sus necesidades habilidades e intereses"

Según Encuesta realizada por el periódico el espectador en su publicación de 7 de septiembre de 2012 revela que el 38% de los trabajadores en Colombia se encuentran afectados por el estrés además señalan que "Esta es la enfermedad que padece un gran número de trabajadores colombianos del siglo XXI. Además le está saliendo costosa a las compañías que no se preocupan por disminuir el índice".

En España, el estudio de Sánchez MA.(2005), realizado en una muestra de 169 cirujanos ortopédicos (tasa de respuesta del 38,85%), determino un nivel alarmante de estrés en sus tres dimensiones así: Agotamiento emocional 44.1%, Despersonalización 64.6% y 24.5% de Baja Realización Personal.

Según Vera (2000) refiere que el personal de salud está sometido a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como propio de la tarea que ha

de realizar, éstas características hacen que tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión.

Según estudio realizado por la universidad EAN y universidad del Cauca en el Municipio de Mocoa putumayo (2013) en investigación realizada al Hospital Jose Maria Hernández se encontró que existe un grave problema de salud pública, puesto que el estrés afecta alrededor del 54.02% de la población trabajadora además señalan que “No se encontraron diferencias significativas entre las variables, estado civil, situación laboral, tipo de centro de trabajo, edad y años de trabajo. Además, encontraron que los médicos con alto 13 grado presentan menores puntuaciones en la escala de satisfacción laboral, siendo los factores que contribuyeron menos a la satisfacción en su orden: la presión en el trabajo, la adecuación en la tarea y el control/independencia en el trabajo”.

Conocimiento En su dimensión básica, Nonaka y Takeuchi (1995) definen el conocimiento como “una verdad justificada”, acepción aplicable a cualquier contexto y derivada de las disquisiciones filosóficas a través de la historia cuya connotación se precisa en sus raíces epistemológicas y en el método para adquirir y concebir dicha verdad justificada. En términos más concretos “El conocimiento surge cuando una persona considera, interpreta y utiliza la información de manera combinada con su propia experiencia y capacidad” (Mazo y Ortiz, 1998; p. 32). En consecuencia, se puede afirmar que el conocimiento está dado por la interpretación que las personas

efectúan con la información disponible, interpretación condicionada por el contexto en el que se desenvuelven y la experiencia que poseen.

Gestión del conocimiento

Es el conjunto de procesos y sistemas conducentes a incrementar el capital intelectual en una organización, está fundamentado en la idea de que el conocimiento con el que cuentan las personas, es el recurso más valioso de una organización y que el buen funcionamiento de ella depende en gran medida en la manera en que esta brinda el ambiente adecuado para la generación, compartición de nuevo conocimiento y como lo utiliza para su beneficio (NHS, 2005).

La organización requiere gestionar el conocimiento benéfico que proveerá una ventaja estratégica a la organización, este conocimiento es transformado en un activo estratégico valioso para la organización a través de un ciclo de Gestión de Conocimiento.

Modelo de Nonaka y Takeuchi (1995)

Los autores desarrollan una teoría sobre la creación del conocimiento en la empresa, sustentada en investigaciones realizadas en empresas japonesas, y en la posibilidad de complementar este enfoque con las prácticas de gestión de las empresas occidentales. Al estructurar su teoría, Nonaka y Takeuchi delimitan y relacionan términos realizando un recorrido por las grandes corrientes filosóficas de reconocidos pensadores, así como por los postulados económicos de la teoría administrativa en los asuntos referentes al tema de interés. Algunos de los conceptos desarrollados son (Nonaka y Takeuchi, 1995):

- Conocimiento explícito: “Puede ser expresado en palabras y números, es fácilmente comunicable y compartido en forma de datos, fórmulas científicas procedimientos codificados o principios universales”.

- Conocimiento tácito: “No es fácilmente visible y expresable, es altamente personal, difícil de formalizar y de comunicar o compartir con otros. La visión subjetiva, intuiciones, corazonadas; así como ideales, valores o emociones, entran en esta categoría de conocimiento. El conocimiento tácito está profundamente enraizado en la acción y la experiencia individual”.

En consecuencia, según Nonaka y Takeuchi (1995), la creación del conocimiento se da a través de la conversión de estos dos tipos de conocimiento, tácito

y explícito. La conversión del conocimiento se da en cuatro formas: socialización (tácito a tácito), externalización (tácito a explícito), combinación (explícito a explícito) e internalización (explícito a tácito).



Capítulo 3 Metodología General

La Metodología general es importante porque nos ayuda a elaborar, sistematizar y evaluar lo referente al tema del estrés, usando técnicas y procedimientos para implementar procesos de recolección y clasificación de datos provenientes de la realidad y construir conocimiento.

Los aspectos generales que se tratan es el método de la investigación, población y muestra, fuentes de información, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.1 Método de investigación:

Esta investigación es de tipo Descriptivo ya que se analiza el estrés laboral, los riesgos psicosociales en sus causas y consecuencias en los trabajadores de la empresa DIACORSAS de la ciudad de Ibagué y mediante esta información se realiza un plan de mejoramiento que permita optimizar el programa de salud ocupacional de la empresa.

La investigación se desarrolla involucrando el método cuantitativo porque permitió conocer matemáticamente y numéricamente la realidad en el que se desarrolla los hechos.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

Empresa Diacorsas Ibagué cuenta con 200 trabajadores ya sean de contrato o de planta, mediante las figuras de contratación directa (personal de planta) y contrato de prestación de servicios.

3.2.2 Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó un error absoluto del 5% y un nivel de confianza del 90%. Por trabajar con una población finita empleados, se consideró utilizar el simulador para el cálculo de muestra proporcionado por el Tutor Jorge Isaac Agudelo Gutiérrez del Cead Medellín, el cual nos indica que la muestra es de 121 personas.

UNAD
 Universidad Nacional
 Abierta y a Distancia

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA POBLACIÓN FINITA

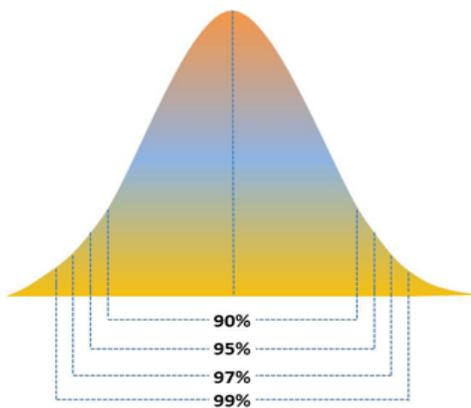
Para población conocida finita menor a 100.000	
Ingrese el valor de e	5%
Ingrese el valor de N	200
Ingrese el valor de p	0,5
Ingrese el valor de q	0,5

TAMAÑO DE LA MUESTRA DE ACUERDO AL ERROR Y AL NIVEL DE CONFIANZA DESEADO	
NIVEL DE CONFIANZA	UNIDADES A APLICAR
90%	121
95%	132
97%	141
99%	154

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2 (N - 1) + z^2 pq}$$

- e = Margen de error (Máximo recomendado 5%)
- N = Población
- p = Posibilidad que ocurra el suceso
- q = Posibilidad que no ocurra el evento

NOTA: Si p y q no se conocen, se da un valor de 0,5 a cada una, porque p+q = 1



JORGE ISAAC AGUDELO GUTIÉRREZ
 CEAD MEDELLÍN - 2013

3.3 Fuentes de Información

Con el fin de lograr los objetivos del proyecto la información recolectada se hará de los siguientes medios:

3.3.1 Información primaria.

La información primaria a obtener directamente con la población de la Empresa Diacorsas.

Se aplicara instrumento encuesta complementario con la elaboración de un Cuestionario y la aplicación de un test de estrés laboral.

3.3.2 . Información secundaria.

Documentos científicos referentes a la temática, así como Trabajos de investigación y de grado de otras universidades.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:

Encuestas personales, anónimas, donde se llevarán a cabo haciendo uso de un cuestionario estructurado con preguntas a formular de tipo cerrada, dirigida a la muestra establecida, esta encuesta se usa para identificar la percepción del trabajador frente a los riesgos psicosociales en la empresa.

Capítulo 4.

Este capítulo da a conocer los resultados que se obtuvieron durante el proceso de investigación, en base de las variables observamos la información obtenida y compararla para dar una solución.

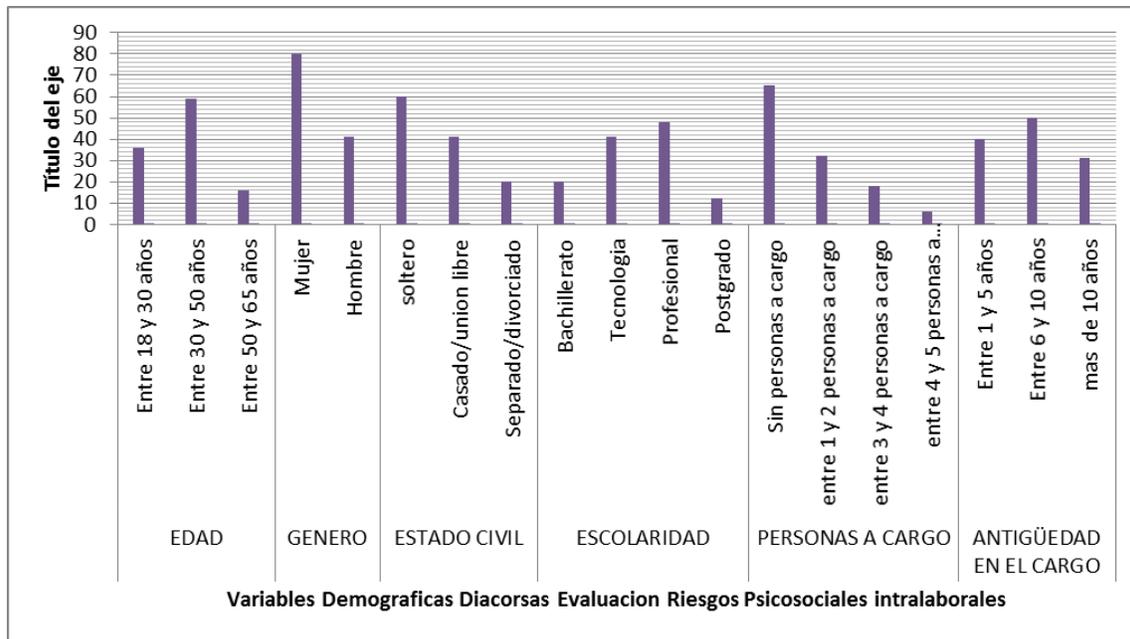
El tema a tratar en el presente artículo se concentrará en tratar de explicar y fundamentar, desde un punto de vista metodológico, aquellos aspectos esenciales de los resultados, lo cual comprende el proyecto de investigación, y la evaluación del impacto del resultado en todos sus aspectos.

4.1. Presentación de Resultados

Análisis Demográfico

VARIABLES		Muestra 121	PORCENTAJE
EDAD	Entre 18 y 30 años	36	30%
	Entre 30 y 50 años	59	57%
	Entre 50 y 65 años	16	13%
GENERO	Mujer	80	66%
	Hombre	41	34%
ESTADO CIVIL	soltero	60	50%
	Casado/unión libre	41	34%

	Separado/divorciado	20	16%
ESCOLARIDAD	Bachillerato	20	16%
	Tecnología	41	34%
	Profesional	48	40%
	Postgrado	12	10%
PERSONAS A CARGO	Sin personas a cargo	65	54%
	entre 1 y 2 personas a cargo	32	26%
	entre 3 y 4 personas a cargo	18	15%
	entre 4 y 5 personas a cargo o mas	6	5%
ANTIGÜEDAD EN EL CARGO	Entre 1 y 5 años	40	33%
	Entre 6 y 10 años	50	41%
	más de 10 años	31	26%



4.2 análisis de datos

Edad

Se muestra que el rango de edad prevaleciente en los trabajadores se encuentra entre 30 y 50 años, ubicándose en esta escala, con un porcentaje del 57% de la población. Le siguen los trabajadores con una edad entre 18 y 30 años, con un porcentaje del 30%, con una menor participación se encuentra el grupo entre los 50 a 65 años, equivalente al 13% de la población encuestada.

Género

En cuanto el género, se encontró que el mayor porcentaje corresponde al Femenino con 66% y tan solo el 34% al masculino.

Estado Civil

En este rango prevalece el estado soltero con un 50%, le siguen los trabajadores de estado civil casado o en unión libre con un 34% y por último los separados o divorciados con un 16%.

Escolaridad

Respecto a este rango, el 16% tiene un grado de bachillerato, mientras que el 34% han estudiado una carrera tecnológica, el 40% se ha graduado como profesional y el 10% ha tiene estudios de postgrado.

Personas A Cargo

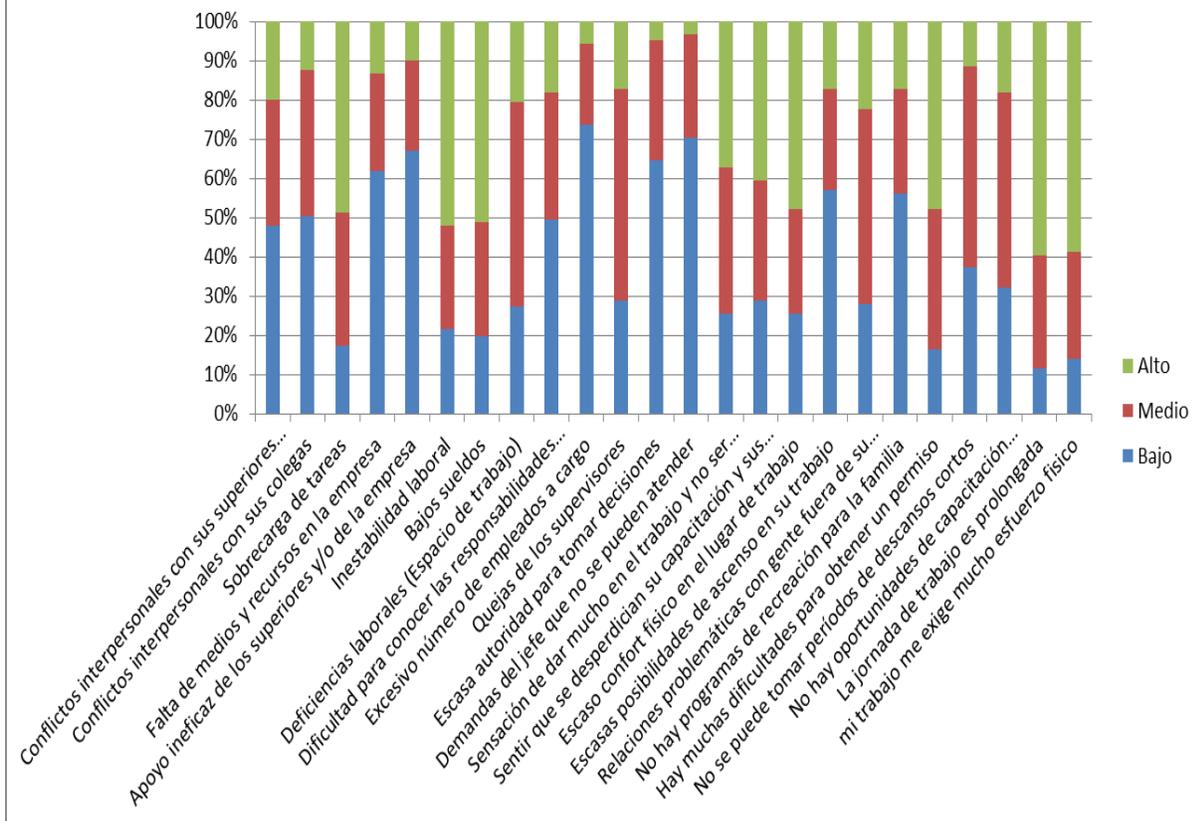
Se encuentra que un 54% no tienen personas a cargo, Un 26% tienen a cargo entre 1 y 2 personas y un 15% tienen a cargo entre 3 y 4 personas y un 5% tienen a cargo entre 5 y más personas a cargo.

Antigüedad En El Cargo

De la población encuestada el porcentaje de trabajadores que ejercen la misma labor durante un lapso de tiempo determinado se categoriza así: un 33% lleva entre 1 y 5 años, un 41% lleva de 6 a 10 años y 26.% lleva más de diez años.

variables	Bajo	Medio	Alto	% Bajo	% Medio	% Alto
Conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares)	58	39	24	48%	32%	20%
Conflictos interpersonales con sus colegas	61	45	15	50%	37%	12%
Sobrecarga de tareas	21	41	59	17%	34%	49%
Falta de medios y recursos en la empresa	75	30	16	62%	25%	13%
Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la empresa	81	28	12	67%	23%	10%
Inestabilidad laboral	26	32	63	21%	26%	52%
Bajos sueldos	24	35	62	20%	29%	51%
Deficiencias laborales (Espacio de trabajo)	33	63	25	27%	52%	21%
Dificultad para conocer las responsabilidades reales de cada uno	60	39	22	50%	32%	18%
Excesivo número de empleados a cargo	89	25	7	74%	21%	6%
Quejas de los supervisores	35	65	21	29%	54%	17%
Escasa autoridad para tomar decisiones	78	37	6	64%	31%	5%
Demandas del jefe que no se pueden atender	85	32	4	70%	26%	3%
Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado	31	45	45	26%	37%	37%
Sentir que se desperdician su capacitación y sus habilidades	35	37	49	29%	31%	40%
Escaso confort físico en el lugar de trabajo	31	32	58	26%	26%	48%
Escasas posibilidades de ascenso en su trabajo	69	31	21	57%	26%	17%
Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector	34	60	27	28%	50%	22%
No hay programas de recreación para la familia	68	32	21	56%	26%	17%
Hay muchas dificultades para obtener un permiso	20	43	58	17%	36%	48%
No se puede tomar períodos de descansos cortos	45	62	14	37%	51%	12%
No hay oportunidades de capacitación relacionadas con el cargo u oficio	39	60	22	32%	50%	18%
La jornada de trabajo es prolongada	14	35	72	12%	29%	60%
mi trabajo me exige mucho esfuerzo físico	17	33	71	14%	27%	59%

EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES INTRALABORALES DIACORSAS IBAGUE



Análisis Riesgos Psicosociales intralaborales Diacorsas

Los factores de riesgos psicosociales intralaborales que se han identificado de acuerdo al instrumento que se ha aplicado muestran como resultados que en cuanto al grado de conflictos tanto con los colegas como con los jefes superiores presentan un nivel de riesgo bajo, que las sobrecarga de actividades puede ser una fuente generadora de estrés con un porcentaje alto de 49%. Así mismo se observa que los trabajadores se sienten inseguros laboralmente mostrando un grado de inestabilidad

de 52%, en cuanto a la remuneración salarial se evidencia que de la muestra encuestada el 51% dice tener bajos sueldos. Dentro de los riesgos hallados un 54% da una calificación media a las quejas recibidas de los supervisores.

La sensación de que se da mucho en el trabajo y no se recibe recompensa se encuentra dividida entre medio y alto en iguales de 45% lo que da como resultado la sensación de insatisfacción laboral a esta se le adiciona que en un 57% se tienen bajas posibilidades de ascenso.

De la totalidad de la muestra encuestada un 48% de los empleados señalan que no se encuentra un nivel óptimo de confort físico en el lugar de trabajo.

De igual manera en la evaluación de riesgos psicosociales las variables: el periodo de descanso, la jornada de trabajo prolongada, las posibilidades de capacitación, las dificultades para obtener un permiso, el nivel de esfuerzo físico y la ausencia de programas de recreación para la familia presentan un riesgo medio y alto, siendo estas unas de las más probables agentes estresores para los empleados de la empresa DIACORSAS.

Capítulo 5

5.1 Resumen de hallazgos

De acuerdo al desarrollo de la investigación y al análisis de la información recolectada con el instrumento se puede establecer como principales riesgos psicosociales generadores de estrés laboral:

- ✓ Sobrecarga de tareas
- ✓ Inestabilidad laboral
- ✓ Bajos sueldos
- ✓ Quejas supervisores
- ✓ Escaso confort físico
- ✓ Posibilidades de ascenso
- ✓ Sentir que se desperdician sus capacidades y talentos
- ✓ Programas de recreación en familia
- ✓ Periodos de descanso cortos
- ✓ Dificultades para obtener un permiso
- ✓ Jornadas de trabajos prolongadas
- ✓ Exigencia de esfuerzo físico
- ✓ Deficiencias laborales(espacios de trabajo)

Para los cuales se hace necesario desarrollar el plan de mejoramiento de acuerdo a la gestión del conocimiento que permite fortalecer el programa de salud ocupacional de la empresa DIACORSAS.

5.2 Recomendaciones

Se hace necesario socializar a los directivos de la empresa DIACORSAS, empleados tanto del área administrativa como de salud y al área de RRHH, los resultados de la encuesta de evaluación de riesgos psicosociales intralaborales y con base en los lineamientos propuestos el desarrollo del plan de mejoramiento con énfasis en la gestión de conocimiento que permite para la empresa por medio de estrategias de intervención, la promoción, prevención y control de los factores de riesgo psicosocial que causan estrés laboral.

Es importante para el desarrollo del plan de mejoramiento contar con la intervención y apoyo de la ARP, para garantizar el buen funcionamiento del programa de salud ocupacional, de acuerdo a los distintos lineamientos legales.

5.3 Propuesta

Teniendo en cuenta los hallazgos de la investigación, se hace necesario la formulación de una propuesta apoyada en la gestión del conocimiento para el mejoramiento y la puesta en marcha del plan de mejoramiento para la empresa DIACORSAS de la ciudad de Ibagué Tolima para el segundo semestre del año 2017.

Para mejorar el desempeño en la transferencia y aplicación del plan de mejoramiento, se tuvo en cuenta el modelo Nonaka Takeuchi que por medio de “La Espiral del Conocimiento ofrecen los cuatro modos posibles de interacción o conversión entre las distintas categorías o tipos de conocimiento. Estas categorías son:

“Tácito a Tácito. (Socialización): Es el proceso de adquirir conocimiento tácito a través de compartir experiencias por medio de exposiciones orales, documentos, manuales y tradiciones que añaden el conocimiento novedoso a la base colectiva que posee la organización.

Explícito a Explícito (Combinación): Es el proceso de crear conocimiento explícito al reunir conocimiento explícito proveniente de cierto número de fuentes, mediante el intercambio de conversaciones telefónicas, reuniones, correos, etc., y se puede categorizar, confrontar y clasificar para formar bases de datos que producen conocimiento explícito.

Tácito a Explícito (Exteriorización): Es el proceso de convertir conocimiento tácito en conceptos explícitos, que supone hacer tangible mediante el uso de metáforas, conocimiento de por sí difícil de comunicar, integrándolo en la cultura de la organización, (es la actividad esencial en la creación del conocimiento).

Explícito a Tácito (Interiorización): Es un proceso de incorporación de conocimiento explícito en conocimiento tácito que analiza las experiencias adquiridas en la puesta en práctica de los nuevos conocimientos y que se incorpora en las bases de conocimiento tácito de los miembros de la organización en la forma de modelos mentales compartidos o prácticas de trabajo.”⁴

Etapas del modelo	Actividades
Socialización (tácito a tácito)	<p>Se crea comité de riesgos psicosociales, esta está conformada por diez personas pertenecientes a distintas áreas de la empresa lo que evita incurrir en gastos extras, estas personas son seleccionadas de acuerdo a su suficiente experiencia tanto en años como en educación formal.</p> <p>Articular actividades que fortalezcan cognitivamente al personal en el manejo del estrés.</p> <p>Actividades trimestrales de integración deportiva y recreativa donde todos los empleados de la empresa puedan compartir junto con sus familias.</p>

⁴ Recuperado www.gestiondelconocimiento.com/modelos 15 de marzo de 2008

	<p>Coordinar con la ARP actividades de Higiene postural y ergonomía, para minimizar la carga física y prevenir alteraciones de la salud.</p> <p>Realizar talleres vivenciales donde los funcionarios logren minimizar situaciones que afecten su personalidad o emocionalidad en el ejercicio de la labor.</p> <p>Crear grupos de apoyo para afianzar la labor e intervenir en momento de crisis por parte de los funcionarios.</p> <p>Charlas de liderazgo efectivo e inteligencia emocional.</p> <p>Implementación de pausas activas.</p>
<p>Externalización (tácito a explícito)</p>	<p>Se establece una metodología para solucionar los problemas y conflictos tanto con jefes superiores como colegas, en cadena ascendente.</p> <p>Se Elaboran mensajes de psicología positiva para llegar a diferentes públicos internos.</p> <p>Se crea programa de reconocimiento e incentivos.</p> <p>Se crea espacio dentro de la plataforma sitio donde los empleados puedan expresar sus posiciones frente a situaciones en la</p>

	<p>empresa.</p> <p>El comité de riesgos psicosociales presenta material pedagógico.</p>
<p>Combinación (explícito a explícito)</p>	<p>Formato de control de Permisos.</p> <p>Formato control de ergonomía y dotación</p> <p>Actualización código de ética.</p>
<p>Interiorización (explícito – tácito)</p>	<p>Se realiza exposición a todos los empleados del programa en salud ocupacional y el plan de mejoramiento de riesgos psicosociales.</p> <p>Se realizara una publicación de boletín de noticias con los apuntes extraídos de comité de riesgos psicosociales para distribuirlo a todo el personal.</p> <p>Se crea una política en la empresa de respeto a la salud mental.</p>

5.3.1 Recursos

Humanos: Personal relacionado directamente con el tema de investigación como la encargada de Salud Ocupacional y Recursos Humanos; así como los empleados tanto administrativa y de salud de la empresa DIACORSAS de la ciudad de Ibagué.

Materiales: Para el desarrollo de esta investigación, será necesario recursos materiales como: computadores, video beam, transporte, papelería, útiles de oficina, refrigerio, entre otros.

Tecnológicos: Será necesario el uso de servicios, telefónico, red intranet, internet y celular.

Financieros: en la siguiente tabla se muestran los recursos financieros que son necesarios para la ejecución de las diferentes actividades en base de las etapas de la gestión de conocimiento.

RECURSOS FINANCIEROS PLAN DE MEJORAMIENTO SUSTENTADO EN MODELO NONAKA TAKEUCHI PARA EL AREA DE SALUD OCUPACIONAL FRENTE A RIESGOS PSICOSOCIALES INTRALABORALES DIACORSAS IBAGUE 2017

Etapas del modelo	Actividades	Recursos Fianciersos
Socialización (tácito a tácito)	<p>Se crea comité de riesgos psicosociales, esta está conformada por diez personas pertenecientes a distintas áreas de la empresa lo que evita incurrir en gastos extras, estas personas son seleccionadas de acuerdo a su suficiente experiencia tanto en años como en educación formal.</p> <p>Articular actividades que fortalezcan cognitivamente al personal en el manejo del estrés.</p> <p>Actividades trimestrales de integración deportiva y recreativa donde todos los empleados de la empresa puedan compartir junto con sus familias.</p> <p>Coordinar con la ARP actividades de Higiene postural y ergonomía, para minimizar la carga física y prevenir alteraciones de la salud.</p> <p>Realizar talleres vivenciales donde los funcionarios logren minimizar situaciones que afecten su personalidad o emocionalidad en el ejercicio de la labor.</p> <p>Crear grupos de apoyo para afianzar la labor e intervenir en momento de crisis por parte de los funcionarios.</p> <p>Charlas de liderazgo efectivo e inteligencia emocional.</p> <p>Implementación de pausas activas.</p>	4.000.000
Externalización (tácito a explícito)	<p>Se establece una metodología para solucionar los problemas y conflictos tanto con jefes superiores como colegas, en cadena ascendente.</p> <p>Se Elaboran mensajes de psicología positiva para llegar a diferentes públicos internos.</p> <p>Se crea programa de reconocimiento e incentivos.</p> <p>Se crea espacio dentro de la plataforma sitio donde los empleados puedan expresar sus posiciones frente a situaciones en la empresa.</p> <p>El comité de riesgos psicosociales presenta material pedagógico.</p>	2.500.000
Combinación (explícito a explícito)	<p>Formato de control de Permisos.</p> <p>Formato control de ergonomía y dotación</p> <p>Actualizacion codigo etica</p>	1.500.000
Interiorización (explícito -tácito)	<p>Se realiza exposición a todos los empleados del programa en salud ocupacional y el plan de mejoramiento de riesgos psicosociales.</p> <p>Se realizara una publicación de boletín de noticias con los apuntes extraídos de comité de riesgos psicosociales para distribuirlo a todo el personal.</p> <p>Se crea una política en la empresa de respeto a la salud mental.</p>	2.000.000
	TOTAL	\$ 10.000.000

5.3.2 Cronograma de Actividades

ACCIONES		Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Se presenta plan de mejoramiento a la empresa	■																							
Socialización (tácito a tácito)	Se crea comité de riesgos psicosociales	■	■																						
	Articular actividades que fortalezcan cognitivamente al personal en el manejo del integración deportiva y recreativa empleados de la empresa y familias						■												■						
	ARP actividades de Higiene postural y ergonomía, para minimizar la carga física y prevenir alteraciones de la salud.			■								■				■								■	
	Realizar talleres vivenciales donde los funcionarios logren minimizar situaciones						■						■												
	Crear grupos de apoyo		■																						
	Charlas de liderazgo efectivo e inteligencia emocional.						■											■							
	Implementación de pausas activas.		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Externalización (tácito a explícito)	Se establece una metodología para solucionar los problemas y conflictos	■																							
	Se Elaboran mensajes de psicología positiva para llegar a diferentes públicos							■												■					
	Se crea programa de reconocimiento e incentivos.	■																							
	Se crea espacio dentro de la plataforma				■																				
	El comité de riesgos psicosociales presenta material pedagógico.								■												■				
Combinación (explícito a explícito)	Formato de control de Permisos.	■																							
	Formato control de ergonomía y dotación	■																							
	Actualización código de ética.	■																							
Interiorización (explícito -tácito)	Se realiza exposición a todos los empleados del programa en salud ocupacional y el plan de mejoramiento de riesgos psicosociales.		■																				■		
	Se realizara una publicación de boletín de noticias con los apuntes extraídos de comité de riesgos psicosociales para distribuirlo a todo el personal.										■					■									■
	Se crea una política en la empresa de respeto a la salud mental.	■																							

Es necesario especificar que para el primer mes de implementación que es julio junto con la creación del comité se realizan actividades anidadas puesto que son de competencia del comité, gerencia y área de recursos humano.

Conclusiones

Al concluir este estudio investigativo sobre los factores riesgos intralaborales en la empresa DIACORSAS de la ciudad de Ibagué, se puede reflexionar sobre la alta relación entre las condiciones laborales y el estrés, esta deducción se deduce del hecho que todas las dimensiones estudiadas presentan una relación proporcional.

En este sentido se encuentra que el mayor generador de estrés en los trabajadores de la empresa se refiere a las pocas oportunidades para desarrollar sus habilidades y destrezas. También sienten que deben realizar un esfuerzo físico superior en los horarios y para agravar su situación, consideran que obtienen poco reconocimiento salarial por la labor realizada. Todos estos factores son núcleo propicio que incrementa la generación de síntomas de estrés laboral.

Ante este panorama se plantea cómo el área de recursos humanos y salud ocupacional se fundamente en la implementación del plan de mejoramiento para brindar garantías a los empleados que consecutivamente aportaran en la generación de bienestar para la organización.

Este trabajo investigativo nos lleva a conocer de manera más profunda y detallada el área de talento humano dentro de una empresa y se realiza un consumo de conocimientos que se adquirieron a lo largo de la carrera de administración de empresas por lo tanto nos da las pautas para ser excelentes profesionales.

Referencias

- Álvarez Cubillos R, Mario Mancera y Alfredo Remolina. SALUD OCUPACIONAL. III tercera edición. Ministerio de Trabajo y seguridad social. Cap. II pago 25 a 27
- Anonymous El estrés y la satisfacción laboral y salarial del personal académico en organizaciones universitarias de México, España y Chile. (Spanish) 2013
- Bretones, F. D., & Jáimez, M. (2011). Organizaciones saludables. Más allá de la prevención de riesgos laborales. Monterrey, México: Universidad Autónoma De Nuevo León
- Campos, Y., De Freitas, E., Lubo, A., Quevedo, A., Villalobos, M., & Ariza, D. (2015). Work stress and its relationship with alcohol consumption in the operational staff of a dredging company. [Estrés laboral y su relación con el consumo de alcohol en el personal operativo de una empresa de dragado] *Investigacion Clinica (Venezuela)*, 56, 1220-1221. Retrieved from www.scopus.com
- García-Herrero, S., Mariscal-Saldaña, M. Á., López-Perea, E. M., & Quiroz-Flores, M. F. (2016). Influence of demand, control and social support on job stress. analysis by employment status from the V european working conditions survey. [Influencia de la demanda, control y apoyo social sobre el estrés laboral. Análisis por situación laboral de la V Encuesta Europea sobre condiciones de trabajo] *DYNA (Colombia)*, 83(195), 52-60. doi:10.15446/dyna.v83n195.47889
- Gómez, I. C. (2007). Salud laboral: Una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo 1. *Universitas Psychologica*, 6(1), 105-114.

Hernández, L.H. (2016). Ingreso a la biblioteca UNAD. Recuperado el 28 de Febrero de 2016 de <https://youtu.be/TFywiT5Fmhc>

Office, I. L. (2010). Lista de enfermedades profesionales(revisada en 2010) :

Identificación y reconocimiento de las enfermedades profesionales:Criterios para incluir enfermedades en la lista de enfermedades profesionales de la OIT. Geneva: ILO.

Organización Mundial de la Salud. Occupational Health. Décimo Informe del Comité Mixto OMS/OIT. Ginebra, 1953. (Serie de Informes Técnicos 66)

Padilla Ortiz, M. A. (2015). Estrés Laboral y Su Relación Con El Cumplimiento De Objetivos En Una Empresa De Maquinaria Agrícola,

Pinto, M. (2015). Universidad Nacional Abierta y a Distancia. UNAD. Manual para usuarios Acceso a las Bases de Datos Bibliográficas Biblioteca. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016 de

https://biblioteca.unad.edu.co/images/Ingreso_a_bases_de_datos__desde_cv.pdf

Peiro, J M; Rodríguez, I; (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional.

Papeles del Psicólogo, 29() 68-82. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109>

Ribera Domene, D., Universidad de, A., & Universidad de, A. (1993). Estrés laboral y salud en profesionales de enfermería : estudio empírico en la provincia de Alicante. [Alicante]: Digitalia.

Rodríguez Mesa, R. (2013). Sistema general de riesgos laborales : ley 1562 de 2012, reforma al sistema general de riesgos laborales decreto 723 de 2013. Barranquilla, Col: Universidad del Norte.

Salgado, Patricia Mercado1 patmersal@yahoo.com Mejía, Roberto Salgado2
rsalgado@prodigy.net.mx. ESTRÉS EN EJECUTIVOS DE MEDIANAS Y
GRANDES EMPRESAS MEXICANAS: UN ENFOQUE DE DESARROLLO
HUMANO ORGANIZACIONAL. jul-sep2008

Saura, Maria Jose Simo, Pep Enache, Mihaela Fernandez, Vicenc. Estudio Exploratorio
de los Determinantes de la Salud y el Estrés Laboral del Personal Docente e
Investigador Universitario Laboral en España. 2011

Yuni, J. & Urbano, C. (2014). Técnicas para investigar 3. Análisis de datos y redacción
científica. pp. 111 – 144. el 30 de Septiembre de 2016 de
[http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2048/login?user=proveedor&pass=danue0a0&
url=http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=e000xww
&AN=847672&lang=es&site=ehost-live&ebv=EB&ppid=pp_Cover](http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2048/login?user=proveedor&pass=danue0a0&url=http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=847672&lang=es&site=ehost-live&ebv=EB&ppid=pp_Cover)

Anexos

Universidad Nacional Abierta Y a Distancia UNAD
Diplomado De Profundización En Gerencia De Talento Humano



La Universidad Nacional Abierta Y A Distancia Desde Su Curso de profundización en Gerencia de Talento Humano desea aplicar la siguiente Encuesta, la información obtenida en esta se utilizara únicamente con fines académicos.

Por favor conteste SI o NO, y en caso de respuesta diferente anotar en el espacio de "otros".

FECHA:

RIESGOS PSICOSOCIALES INTRALABORALES QUE GENERAN ESTRES

Variables Demográficas (marque con X)

VARIABLES		X
EDAD	Entre 18 y 30 años	
	Entre 30 y 50 años	
	Entre 50 y 65 años	
GENERO	Mujer	
	Hombre	
ESTADO CIVIL	soltero	
	Casado/union libre	
	Separado/divorciado	
ESCOLARIDAD	Bachillerato	
	Tecnología	
	Profesional	
	Postgrado	
PERSONAS A CARGO	Sin personas a cargo	
	entre 1 y 2 personas a cargo	
	entre 3 y 4 personas a cargo	
	entre 4 y 5 personas a cargo o mas	
ANTIGÜEDAD EN EL CARGO	Entre 1 y 5 años	
	Entre 6 y 10 años	
	mas de 10 años	

Variables de estudio	Bajo	Medio	Alto
Conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares)			
Conflictos interpersonales con sus colegas			
Sobrecarga de tareas			
Falta de medios y recursos en la empresa			
Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la empresa			
Inestabilidad laboral			
Bajos sueldos			
Deficiencias laborales (Espacio de trabajo)			
Dificultad para conocer las responsabilidades reales de cada uno			
Excesivo número de empleados a cargo			
Quejas de los supervisores			
Escasa autoridad para tomar decisiones			
Demandas del jefe que no se pueden atender			
Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado			
Sentir que se desperdician su capacitación y sus habilidades			
Escaso confort físico en el lugar de trabajo			
Escasas posibilidades de ascenso en su trabajo			
Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector			
No hay programas de recreación para la familia			
Hay muchas dificultades para obtener un permiso			
No se puede tomar períodos de descansos cortos			
No hay oportunidades de capacitación relacionadas con el cargo u oficio			
La jornada de trabajo es prolongada			
mi trabajo me exige mucho esfuerzo físico			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN