

Diseño e implementación de un modelo estratégico integral de Talento Humano que contribuya a la disminución de los factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en la empresa Laboratorios SMART S.A.S para el área de Salud Ocupacional con énfasis en la gestión del conocimiento en el año 2018

Ana Zulima Bermúdez Chacón código: 4 3 537 933

Heidy Patricia Giraldo Salazar código: 28.540.105

Luz Karyme Moscoso código: 28.544.269

Ana Milena Yate Rendón código: 65.768.565

Universidad Abierta y A Distancia UNAD

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

Programa de Administración de Empresas

Ibagué

2017

Diseño e implementación de un modelo estratégico integral de Talento Humano que contribuya a la disminución de los factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en la empresa Laboratorios SMART S.A.S para el área de Salud Ocupacional con énfasis en la gestión del conocimiento en el año 2018

Ana Zulima Bermúdez Chacón código: 4 3 537 933

Heidy Patricia Giraldo Salazar código: 28.540.105

Luz Karyme Moscoso código: 28.544.269

Ana milena Yate Rendón código: 65.768.565

Lina Marcela parra

Tutora. Grupo: 101007_24

Universidad Abierta y A Distancia UNAD

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

Programa de Administración de Empresas

Ibagué

2017

Contenido

Introducción.....	8
1. EL PROBLEMA.....	10
1.1. Antecedentes del Problema.....	11
1.2. Planteamiento del problema	13
1.3 Objetivos	13
1.3.1. Objetivo General.....	13
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.3 Justificación de la Investigación.....	14
2. REVISIÓN DE LITERATURA.....	16
2.1 Marco Teórico	16
2.1.2 Problemas psicosociales en el Entorno Laboral.....	16
2.1.3 Estrés laboral o Profesional.....	17
2.1.4. Salud Ocupacional	18
2.1.5 La Seguridad Social como Gestión de Conocimiento en la organización.....	19
2.1.6Procesos de la Gestión del Conocimiento	21
2.1.7 Concepto de Capacitación:	22
2.1.8 Modelo de Capacitación	22
2.1.8 Glosario.....	23
3. METODOLOGÍA GENERAL.....	26
3.1. Método de la investigación	26
3.2 Fases de la investigación.....	26
3.3. Hipótesis.....	27
3.4. Fuentes de información	27
3.5 Población y Muestra	27
3.6 Fuentes de información	28
3.6.1. Información Primaria.....	28
3.6.2 Información secundaria:.....	28
3.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos:.....	28
3.8. Instrumentos de la investigación.....	29

4. Resultados.....	31
4.1. Variables sociodemográficas y laborales	31
5. CONCLUSIONES	48
5.1 Resumen de Hallazgos.....	48
5.2 Recomendaciones.....	50
5.3 Propuesta Integración del modelo SECI (Nonaka y Takeuchi) Como Modelo de.....	52
Gestión Para el Mejoramiento Continuo.	52
5.3.1 Recursos necesarios para implementar el modelo.	54
5.3.1.1 Humanos	54
5.3.1.2 Materiales o técnicas	55
5.3.1.3 Recursos financieros	55
5.3.2 Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt	56
Conclusiones.....	58
Bibliografía.....	59

Lista de Tablas e Imágenes

Tabla 1 Plan para implementar el modelo.....	52
Tabla 2 Presupuesto.....	55
Tabla 3 Indicadores de Gestión.....	57
Tabla 4 Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt.....	56-57
Imagen 1 Integración del modelo SECI (Nonaka y Takeuchi) dentro de laboratorios SMART S.A.S.....	54

Lista de Graficas

Grafica N° 1. Género de los Trabajadores elegidos como muestras.....	31
Grafica N° 2. Estado Civil de los trabajadores elegidos como muestras	31
Grafica N° 3. Estratos Administrativos.....	32
Grafica N°4 Imposibilidad de conciliar el sueño	33
Grafica N°5 Jaquecas y dolores de cabeza.....	33
Grafica N°6. Indigestión y molestias gastrointestinales	34
Grafica N°7 Sensación de cansancio extremo o agotamiento.....	34
Grafica N°8 Tendencias de comer, beber o fumar más de lo habitual.....	35
Grafica N°9 Disminución del interés sexual.....	35
Grafica N°10. Respiración entrecortada o sensación de ahogo	36
Grafica N°11. Disminución del apetito.....	36
Grafica N°12. Temblores musculares (Tics nervioso o parpadeo).	37
Grafica N°13. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo	37
Grafica N°14. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana	38
Grafica N°15 Tendencia a sudar o palpitaciones	38
Grafica N°16 Condiciones físicas de su trabajo.....	39
Grafica N°17 Libertad de elegir su propio método de trabajo	39
Grafica N°18 Libertad para elegir su propio método de trabajo.....	40
Grafica N°19 Su estabilidad en el empleo	40
Grafica N°20 Su superior inmediato	41
Grafica N°21 Responsabilidad que usted tiene asignada.....	41
Grafica N°22 Su salario	42
Grafica N°23 La posibilidad de utilizar sus habilidades	42
Grafica N°24 Relación entre la dirección y los trabajadores de la empresa	43
Grafica N°25 Sus posibilidades de promocionar	43
Grafica N°26 El modo en que su empresa está gestionada.....	44

Grafica N°27 La atención que presta a las sugerencias que usted hace.....	44
Grafica N°28 Su horario de trabajo.....	45
Grafica N°29 La variedad de tareas que realiza en su trabajo	45
Grafica N°30 Su estabilidad en el empleo	46
Grafica N°31 Síntesis del folleto del cuestionario sobre problemas psicosomáticos o CCP	47
grafica N°32 Puntuación de la Escala General de Satisfacción	47

Anexos

Anexo 1 Formato de la encuesta realizada a los individuos parte de la muestra que se eligió para la consulta.....	61
Anexos2 encuestas tramitadas.....	62-63

Introducción

Es un hecho que en nuestros tiempos las organizaciones se ven obligadas a enfrentar los rápidos y constantes cambios del entorno. Este mundo globalizado, exige de las instituciones buscar estrategias que permitan anticiparse a los posibles problemas y acontecimientos que los escenarios que la modernidad presenta en el ambiente donde dichas empresas se desenvuelven, y a adaptarse permanentemente a su mercado para aprovechar sus recursos. Para que esto sea posible es necesario la implementación de sistemas de gestión, que logren direccionar sus actividades en un mundo competitivo y que permita identificarse como compañías de calidad en el mercado.

El siguiente trabajo se presenta como requerimiento de la fase seis (6) del Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano. Este guarda la intención didáctica de integrar los conceptos y las temáticas vistas a través del desarrollo del diplomado, con el propósito aplicar los conocimientos y herramientas que se han adquirido a lo largo del programa de administración de empresas con el objeto de diseñar y / o Proponer acciones de mejoramiento a estrategias que puedan conformar o ampliar un modelo en Bienestar Laboral y Salud Ocupacional dentro de la organización objeto de estudio. Estos procesos buscan mejorar las condiciones de salud y seguridad del personal que labora en la empresa a partir de una política de salud ocupacional que incluya los objetivos clave que deben guiar a los equipos de trabajo para alcanzar los resultados en materia de mejoramiento de las condiciones de trabajo y la satisfacción de la persona. Este proyecto se haría de acuerdo a la situación requerida por dicha empresa a través de las investigaciones realizadas por los integrantes del grupo colaborativo del Diplomado de Profundización en Gerencia de Talento Humano, el uso de un método de investigación y toma de una muestra entre el personal de la empresa objeto de estudio que pueda ser útil para conocer las condiciones actuales de los trabajadores y la eficiencia del sistema de Salud Ocupacional que poseen.

El Modelo en Salud Ocupacional debe poder incrementar, desarrollar y afianzar en dicha compañía, el talento humano que la compone, debe también ser integro para ser estimado. Esto será plasmado en un trabajo escrito con enfoque investigativo conformado por todos los integrantes del grupo colaborativo, se debe partir de la identificación y evaluación de

los riesgos, pasando por la definición de los planes a seguir hasta llegar al control y evaluación de la garantía de las medidas, para establecer nuevos ciclos de mejora como gestión del conocimiento. La importancia de un buen programa de Salud Ocupacional, conduce a la Organización a mejores resultados en su operación, compromete a sus trabajadores y crea sentido de pertenencia con su empresa; pues dicho plan muestra la preocupación de sus directivos por la salud de su personal, generando un nivel de satisfacción altamente calificado y esto se ve reflejado en la productividad.

1. EL PROBLEMA

Los Recursos Humanos son un valioso estandarte para las empresas. Esta área es responsable de administrar el capital más valioso de una compañía que es su mano de obra, sería casi imposible que estas pudiesen realizar de forma efectiva las actividades que requieren ser ejercidas por las personas, ya que el ser humano aporta algo que las máquinas nunca podrán, corazón e ideas, lo que se desemboca en Innovación y más oportunidades que a su vez rediseñan las sociedades..

Los cambios que el mundo moderno exige a nuestra sociedad obligan a la administración del Talento Humano a innovar para ser más eficiente y productiva sin perder de vista la integridad física y mental de los trabajadores. Laboratorios Smart S.A.S es una empresa Colombiana dedicada a la elaboración y comercialización de cosméticos, sus marcas han ganado gran aceptación en los consumidores y ahora tiene el importante reto de dar a conocer sus líneas fuera del país y exportar sus productos. La compañía está consciente de los cambios que ha de realizar la para asumir tal reto, es por esto que se ha rodeado de un gran equipo humano y técnico y que espera poder alinear para cumplir con las metas que han dispuesto los altos ejecutivos como derrotero de exportar sus productos.

Mediante este estudio se pretende conocer las causas de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento, que se han detectado en varios trabajadores y han causado ausentismo por incapacidad dentro de la compañía. Aunque la empresa posee el programa de Salud Ocupacional que es exigido por ley, los investigadores de este proyecto consideraron que se requiere conocer los riesgos psicosociales, índices de estrés y ejercer más vigilancia y control al problema ya mencionado, se implementará un modelo que no solo de a conocer la problemática, también dar una solución, que aporte educación y conocimiento del sistema a todo el personal que allí labora.

1.1. Antecedentes del Problema

Las políticas públicas sobre Salud Ocupacional en Colombia han apelado por crear mecanismos que mediante acción colectiva y estratégica puedan mejorar las condiciones físicas y mentales de la población trabajadora de nuestro país. El decreto 1295 del 94 de nuestra constitución obliga a instaurar programas de salud ocupacional al interior de las empresas, y esto debe ser en todo territorio nacional. El no cumplimiento de este decreto puede ocasionar sanciones o amonestaciones para las compañías. Su objetivo es el de salvaguardar la integridad física y mental de quienes laboran para la organización mediante programas y que estos sean debidamente vigilados y controlados por el personal experto en el tema.

Laboratorios Smart S.A.S, inició operaciones como una pequeña empresa familiar, en la actualidad cuenta con más de 800 empleados y se ha enfocado en el mercado nacional de Cosméticos. Sus marcas Naylen, Pro y Virkos, se encuentra bien posicionadas ante el cliente, y la compañía es considerada por el sector como una de las empresas más confiables en el negocio cosmético colombiano, con grandes oportunidades de conquistar los mercados internacionales.

La intención de Smart S.A.S de exportar y buscar nuevos mercados, se concibe en que la empresa busque diferentes alternativas y estrategias que permitan el desarrollo y consolidación de su mercado, para esto las empresas debe aprender a desarrollar su talento, para que éste pueda asumir las responsabilidades y retos del crecimiento en la participación de los mercados globales, optimizando sus procesos,, aumentando sus estándares de calidad y por ende su productividad para poder cumplir con dicho reto. . Los ejecutivos de la compañía 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 empresa posee una planta física con amplias instalaciones y moderna tecnología, su recurso humano debe ser altamente calificado y capacitado en pro de una eficiente labor que pueda asegurar el éxito de sus aspiraciones comerciales. Por

tal motivo algunos procesos han cambiado, las tareas que realizaban los trabajadores han debido ser más exigidas, y se ha visualizado que una parte del personal presenta síntomas de fatiga y estrés.

Las condiciones de trabajo, pueden influir en la salud física y mental del trabajador; esto se hace más evidente cuando las exigencias laborales superan la capacidad del personal, causando índices altos de fatiga que crean riesgos de enfermedades psicosociales y determinan índices de estrés laboral, esto incide en el trabajador y su puesto de trabajo, afectando la funcionalidad del trabajador, dando lugar a limitaciones en su desenvolvimiento personal y laboral aumentado los índices de ausentismo dentro de la organización.

Según La revista Dinero (2014). La II Encuesta de Seguridad y Salud en el Trabajo, presentada por el Ministerio de Trabajo las situaciones que mayor estrés generan en los trabajadores colombianos con consecuencias en ausentismo son:

- El trabajo excesivamente exigente
- Falta de tiempo para completar las tareas
- Falta de claridad sobre la función del trabajador
- Desajustes entre las exigencias del trabajo y la competencia del trabajador.
- Problemas ergonómicos
- Comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros
- Gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo;

En estudios realizados por la Organización internacional del Trabajo (OIT) Las causas más comunes de estrés en el trabajo son los riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las condiciones de empleo, así como las condiciones externas que pueden tener influencia sobre la salud, el desempeño y la satisfacción laboral. El estrés laboral es “una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vía de desarrollo”. Dentro de los estudios realizados a nivel mundial, ha sido categorizada en el segundo lugar del ranking de problemas de salud en el trabajo y se estima que entre el 50% y el 60% de las jornadas laborales pérdidas se presentan por esta causa. (Fernández, 2010). Tomado prudentemente estos índices y en pro

del cuidado que la empresa debe tener con su mano de obra toma gran importancia conocer los riesgos psicosociales y los niveles de estrés que pueden estar afectando al personal de Laboratorios Smart S.A.S.

1.2. Planteamiento del problema

El recurso más importante en una organización es su factor humano, y es precisamente la búsqueda de un personal profesional, eficiente, eficaz e íntegro, que contribuyan positivamente al crecimiento y desarrollo social de su entorno, lo que debe impulsar a su Departamento de Talento Humano para lograr integrar todos los factores que unidos impulsen a la compañía para lograr sus objetivos, seguir con su éxito en el mercado local y surgir en el mercado internacional, cuidando la integridad física y mental de su capital humano. El reto de la empresa es ambicioso y por tal motivo esta ha debido cambiar en muchas maneras la forma de hacer sus procesos, con el reto de aumentar, calidad, eficiencia y productividad; por lo que ha debido exigir un poco más a su mano de obra. Los directivos han demostrado su preocupación por los episodios de ausentismo por incapacidad médica que expresa agotamiento, depresión debido al estrés, que han presentado algunos trabajadores en determinadas jornadas laborales, por lo que se desea conocer más a fondo sobre dicha problemática.

Para que esto se pueda dar, es necesario investigar **¿Cómo implementar un modelo estratégico integral del Talento Humano que contribuya a la disminución de los factores de riesgos psicosociales y niveles estrés en la empresa Laboratorios SMART S.A.S para el área de Salud Ocupacional con énfasis en la gestión del conocimiento el año 2018?**

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Implementar un modelo estratégico integral del Talento Humano que contribuya a la disminución de los factores de riesgos psicosociales y niveles estrés en la empresa Laboratorios SMART S.A.S para el área de Salud Ocupacional con énfasis en la gestión del conocimiento en el año 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico previo del estado general de la empresa LABORATORIOS SMART S.A.S en el área de salud ocupacional.
- Crear un Modelo Estratégico Integral en el proceso de Salud Ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento que identifique los factores de riesgos psicosociales.
- Identificar competencias del personal laboral, para direccionarlas hacia el proceso de desarrollo de un modelo en gestión del conocimiento que permita medir niveles de estrés en los empleados.
- Analizar la pertinencia del desarrollo de un programa de capacitaciones preventivas de riesgos psicosociales en el área de salud ocupacional de la empresa.
- Estructurar un proceso de capacitación laboral que resuelva las falencias encontradas en el conocimiento de los empleados sobre los riesgos psicosociales, que influya en el mejoramiento de la productividad del personal y del crecimiento de la organización.

1.3 Justificación de la Investigación

Uno de los recursos más importante que poseen las empresas 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 somos parte activa de una sociedad y en esta medida somos responsables del éxito o el fracaso de la misma, el trabajar en conjunto por las regiones y sus organizaciones le brinda al país mejores niveles de bienestar y más oportunidades para quienes las integran al mejorar su calidad de vida y acrecentar la capacidad de competir en escenarios tanto nacionales como internacionales con énfasis altamente competitivos.

Según El Tiempo (2001) En el sistema actual sólo las empresas, regiones y países que compitan eficientemente en los mercados mundiales podrán sobrevivir, desarrollarse y crecer, El fomento a la innovación en el sector productivo requiere un enfoque integrado que incluya incentivos y modernización de las estructuras empresariales, buscando concertación entre los actores sociales, el desarrollo de su recurso

humano y políticas macroeconómicas adecuadas. Para que las organizaciones puedan desarrollar tan ambiciosos planes deben prepararse de forma integral y alinear adecuadamente sus activos en la búsqueda de sus metas y objetivos, Estudios realizados señalan que las exigencias a la mano de obra para cumplir con tantas expectativas han ocasionado la aparición frecuente de fatiga que desemboca en estrés en los trabajadores, otros estudios indican que el punto de partida para evitar o disminuir la aparición de alteraciones relacionadas con la fatiga y el estrés laboral es el reconocimiento minucioso de los factores que los causan; por esto es importante para los directivos de Laboratorios Smart y el presente estudio saber

¿Qué factores de riesgo por las exigencias del puesto de trabajo han incidido en el aumento del estrés laboral del personal de Laboratorios Smart S.A.S., el dar respuesta a este interrogante permitiría proporcionar también una respuesta a la problemática observada y mejorar la calidad de vida de quienes integran la empresa Laboratorios Smart. Según el Instituto Europeo de Psicología (2016) en un estudio realizado en nuestro país, al año se pierden miles de jornadas laborales como resultado de sumar las bajas por ausentismo por enfermedad general como el estrés. Solo 100 empleados cusan pérdidas al año por \$17.925.800, costos que no son recuperados. Estos problemas no solo perjudican los intereses de las empresas, también inciden en la realización afectiva de las tareas que las personas deben ejecutar, deteriora su salud mental, y crea conflictos al afectar su entorno familiar lo que ocasiona inestabilidad, depresión y desinterés que se reflejara también en su desempeño laboral, esto se convierte en un ciclo para el individuo .

Mediante la implementación de un Modelo Estratégico Integral en el proceso de Salud Ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento se busca contribuir a mejorar la calidad de vida 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 una mejor calidad de vida a quienes laboran en la empresa. Solo así podrá entonces esta organización cumplir con su responsabilidad social, ser parte del crecimiento de las regiones, brindar oportunidad de empleo y desarrollo a las zonas y

regiones donde esta desenvuelve su actividad, también contribuye a su campo al convertirse en ejemplo empresarial para aquellas compañías que buscan modelos a seguir y representar a nuestro país en los mercados del exterior, ser referentes acertados de nuestro mercado y dar oportunidad a otras compañías que desean incursionar en el mercado global exportando sus productos.

2. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Marco Teórico

2.1.2 Problemas psicosociales en el Entorno Laboral

Vivimos tiempos de incesante transformación, épocas de gran inquietud y zozobra comercial por las mismas características de su entorno. Las organizaciones deben franquear situaciones altamente peligrosas para sus intereses, la globalización se torna cada vez más dinámica, en donde los grandes bloques económicos, incentivan la productividad, dándole paso a la creatividad y la innovación dinamizando el mercado global, generando nuevos paradigmas administrativos y tendencias administrativas. Según Quirós (2013) El Gerente actual se enfrenta hoy a una competencia más dinámica, a un terreno sumamente competitivo donde sus linderos ya no están tan claramente definidos como antes. Aun a pesar de las grandes turbulencias a las que se encuentran enfrentadas las empresas y sus gerentes, estos deben trabajar por los objetivos institucionales al lado de su gente. Según Chiavenato (1999) “La organización es una entidad social, constituida por personas y se encuentra orientada hacia objetivos porque está diseñada para alcanzar resultados”. En la búsqueda de resultados el personal que se exige hoy día en las compañías debe ser altamente competitivo, eficiente y eficaz, estos elementos citados anteriormente han ocasionado que en la actualidad haya mayores exigencias laborales, ritmos de trabajo más acelerados, horas de trabajo más largas e irregulares ocasionando diferentes niveles de estrés y enfermedades psicosociales.

Para González (2013) Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de

percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo. Uno de los problemas más relevantes de riesgos psicosociales y causante de un importante índice de ausentismo es el estrés laboral. Según Mac Donald (2009). “El estrés laboral constituye una de las problemáticas del mercado de trabajo del siglo XXI, afectando a miles de trabajadores en el mundo, cuyos porcentajes y cifras escalan año a año debido a los cambios y transformaciones que la globalización económica ha impuesto nuevas reglas y patrones a las empresas para maximizar sus beneficios y reducir costos”.

2.1.3 Estrés laboral o Profesional.

El estrés laboral es una divergencia entre la demanda laboral y los recursos del trabajador para hacerlas frente, el problema consiste en que el cuerpo humano tiene recursos limitados, cuando este es llevado a sus límites y más allá, ocasionando al trabajador un estado de agotamiento tanto físico como mental. Esto supone una seria amenaza para la salud y el bienestar del trabajador, afectando a sus relaciones familiares y emocionales. Santos (2000) define el estrés laboral como el conjunto de trastornos que el trabajador sufre como consecuencia de situaciones relacionadas con el trabajo.

En el seminario sobre el impacto del estrés laboral en la salud y productividad de los trabajadores (2016) realizado para conmemorar el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, organizado por la Organización Panamericana de la Salud /Organización Mundial de la Salud (OPS / OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de Estados Americanos (OEA), el Dr. Francisco Becerra, Subdirector de la OPS, advirtió que el estrés laboral no es extraño para nadie, los avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales, imponen retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades.

En el mismo seminario la Dra. Julieta Rodríguez, Asesora Regional en Salud de los Trabajadores de la OPS/OMS, indicó que el estrés en el trabajo y los riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo son capaces de reducir la motivación, el compromiso y el rendimiento laboral; originando un aumento del ausentismo, la rotación de personal y el retiro temprano del individuo, lo que conlleva a disminuir la productividad, la competitividad y la imagen pública de las organizaciones.". Colombia no ha

sido ajena a esta problemática, dentro de los estudios más representativos del ausentismo laboral en nuestra nación, se centró el realizado por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI (2015), en una encuesta realizada a 232 empresas de diferentes sectores del país, se concluyó que en Colombia, las pérdidas anuales por ausentismo debido a estrés laboral ascienden a \$63.895.955.200, y advierte que si bien es cierto los valores por incapacidad no son asumidos completamente por la empresa ya que son compartidos con las EPS o ARL, el impacto de productividad si es recibido al 100% por la organización, incrementando gastos en aspectos como: entrenamientos de empleados que realizan los reemplazos, salarios adicionales, clientes insatisfechos por falta de atención oportuna y esta sobre carga solo equivale a reiniciar el ciclo.

2.1.4. Salud Ocupacional

La Salud Ocupacional es un tema que ha venido dando gran importancia en los últimos años debido a la incorporación de la salud física y mental del personal, la higiene y seguridad industrial como herramienta para mejorar la productividad y mejorar la calidad de vida de quienes laboran, a través de la identificación, evaluación y análisis de riesgos ocupacionales en las organizaciones. Un Programa de salud ocupacional Integral consiste en el diagnóstico, planeación, organización, ejecución, evaluación y control de las distintas políticas y actividades tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud integral individual y colectiva de los trabajadores en las áreas de trabajo. Bernardino Ramazzini (1714) considerado por muchos como el padre de la Salud Ocupacional alegaba que no solo se deben tratar las enfermedades, además se debe indagar en las causas y posibles soluciones en el contexto en que se desenvuelve el trabajador. Según Bocanegra (2014) Los conceptos sobre la protección del trabajador y la seguridad industrial en Colombia tuvieron su origen a principios del siglo XX, en 1904 con el líder liberal, Rafael Uribe Uribe, quien trató el tema de la seguridad en el trabajo y promovió más tarde la Ley 57 de 1915 a la “Ley Uribe”, en la que se tomaron por primera vez, temas sobre las prestaciones económico-asistenciales, la responsabilidad del empleador, las clases de incapacidad, enfermedades profesionales, la indemnización en caso de limitaciones físicas causadas por el trabajo laboral entre otras. La estructura actual de la Seguridad Social en Colombia se encuentra establecida en la Ley 100 de 1993 y consta de tres componentes, cada uno de los cuales tiene su

legislación propia, sus propios entes ejecutores y sus entes fiscales para su desarrollo; consta de cuatro componentes:

- ✓ AFP: Administradora de fondos y cesantías.
- ✓ EPS: Empresas promotoras de salud.
- ✓ ARP: Administradora de riesgos profesionales.

La salud ocupacional resguarda como objeto misional la medicina preventiva, la higiene y seguridad para los trabajadores.

La medicina preventiva tiene como finalidad la promoción, prevención y control de la salud de los trabajadores frente a los factores de riesgo ocupacionales. La higiene y la seguridad comprenden actividades de identificación, evaluación, análisis de riesgos ocupacionales y las recomendaciones específicas para su control, a través de la elaboración de panoramas de riesgo, visitas de inspección a las áreas de trabajo, mediciones ambientales y asesoría técnica. Si partimos de la premisa que las condiciones del puesto de trabajo inciden en la motivación y desempeño con que los empleados ejecutan sus tareas y que de esto depende en mucha parte el desarrollo y la productividad no solo de las empresas, es de gran importancia conocer los factores que inciden para su evolución, también el de las regiones, entonces se debe tomar de manera seria y precisa.

El concepto de la Organización Mundial de la Salud (OMS), (2010), cuando afirma que la Salud no es sólo la ausencia de enfermedad física sino también es el estado de bienestar somático, psicológico y social del individuo y la colectividad y para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2013) Resolver los problemas de estrés en el trabajo es uno de los retos para garantizar una vida productiva y saludable en los países desarrollados y en vías de desarrollo, entonces es de gran importancia para Laboratorios Smart S.A.S, la realización de un programa de Salud Ocupacional Integral que pueda velar por la integridad física y mental del trabajador.

2.1.5 La Seguridad Social como Gestión de Conocimiento en la organización.

El papel que juega el Departamento de Recursos Humanos es de vital importancia para integrar los programas de Salud Ocupacional como proceso de su gestión dentro de las organizaciones y aliado estratégico para la búsqueda de resultados y

cumplimiento de metas por parte del personal que lidera. Para Cárdenas, (1999) la apertura económica obliga a las empresas a desarrollar estrategias de modernización centradas en tres frentes: gestión de la producción, organización de la producción y gestión de recursos humanos. Zúñiga (2015) Presta gran importancia a la gestión del conocimiento dentro de una organización como medio para mantener latente el conocimiento de la información que posee la empresa, y crear conciencia dentro de los trabajadores a que compartan la información que poseen.

Uno de los modelos de gestión del conocimiento más ampliamente publicado, citado y adoptado es el de Socialización- Exteriorización- Combinación- Internalización (SECI), Modelo de conversión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995). SECI aborda el concepto de que el conocimiento es un proceso continuo de interacciones dinámicas entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito. El primero consiste en información estructurada que puede ser codificada, normada y registrada como procedimientos. Conocimiento Explícito: “Representa un conocimiento codificado, sistemático y que es transferible a través del lenguaje formal.” (Ssguino, 2003). Este tipo de conocimiento puede ser transmitido fácilmente de una a otra persona a través de correos electrónicos, documentos, bases de datos, etc. Por otro lado, el conocimiento tácito se compone de una serie de elementos intangibles que muchas veces no se pueden expresar o explicar, como la experiencia, las creencias, los valores, entre otros. Para Nonaka y Takeuchi, el conocimiento tácito compone aproximadamente el 75% del conocimiento disponible en una organización. Para Garvín (1998), la gestión del conocimiento obtiene y comparte bienes intelectuales, con el objetivo de conseguir resultados óptimos en términos de productividad y capacidad de innovación de las empresas.

Es de gran importancia alinear estos conocimientos dentro del programa de Salud Ocupacional creando una fusión entre este y el modelo de conocimiento SECI para formar una cultura de gestión de conocimiento que pueda ser transferidos, que forje más conocimiento desde un punto de vista tácito y explícito a lo largo de toda la empresa con el personal actual y el futuro teniendo siempre presente que “El conocimiento en una organización se produce cuando un individuo de la misma hace uso de lo que sabe y de la

información que tiene disponible para la resolución de un problema o el desarrollo de un proyecto.” (Bustelo Ruesta & Amarilla Iglesias, 2001)

2.1.6 Procesos de la Gestión del Conocimiento

Ponjuán (2006) identifica esencialmente 7 procesos de la Gestión del Conocimiento en las organizaciones. Ellos son¹

Identificación: conjunto de técnicas y herramientas que facilitan a las organizaciones conocer qué conocimiento se halla dentro de la organización.

Adquisición: Luego de identificar qué conocimientos tiene la organización y sus principales lagunas en este aspecto, la organización debe instrumentar una serie de estrategias para adquirir el conocimiento que no posee y que se halla en fuentes externas a la organización, dígase expertos, otras organizaciones.

Desarrollo: cuando el conocimiento no se encuentra dentro de la organización ni fuera, es necesario desarrollarlo o crearlo. Es mediante este proceso que la organización deberá facilitar espacios para que los individuos innoven.

Compartición y distribución: consiste en la distribución del conocimiento a las personas adecuadas o hacerlo disponible en el lugar donde realmente se necesite. Para ello la organización puede habilitar espacios de interacción entre los individuos que les permita intercambiar experiencias y fomentar nuevas ideas.

Uso: Es necesario que el conocimiento sea usado para garantizar una respuesta adecuada de la organización ante las situaciones internas y externas a enfrentar. El uso del conocimiento en la solución de problemas se convierte en esencial para que la organización pueda responder adecuadamente a los cambios continuos del entorno.

Retención: consiste en conservar el conocimiento para que pueda ser reutilizada siempre que se requiera por la organización y evitar el re-trabajo.

¹Ponjuán Dante, G. (2006). Introducción a la Gestión del Conocimiento. La Habana: Editorial Felix Varela.

Medición: Es necesario para evaluar los cambios ocurridos en la base de conocimiento organizacional y si se han cumplido con los objetivos de conocimiento de la organización.

2.1.7 Concepto de Capacitación:

“La capacitación es para los puestos actuales y la forma o desarrollo es para puestos futuros. La capacitación y el desarrollo con frecuencia se confunde, la diferencia está más en función de los niveles a alcanzar y de la intensidad de los procesos. Ambas son actividades educativas. La primera ayuda a los empleados a desempeñar su trabajo actual y los beneficios de ésta pueden extenderse a toda la vida laboral o profesional de la persona, por lo tanto, ayuda al individuo a manejar las responsabilidades futuras con poca preocupación porque lo prepara ello a más largo plazo y a partir de obligaciones que puede estar ejecutando en la actualidad.”²

2.1.8 Modelo de Capacitación

Un modelo, “constituye un sistema de conocimientos fidedignos sintetizados que ofrece una representación integra de las regularidades y concatenaciones esenciales de la realidad y que describe, explica y predice el funcionamiento de un conjunto determinado de sus componentes, siendo por tanto una abstracción y un reflejo que produce la realidad”³.

Estructurando hacia la capacitación se define como: “Conjunto de pasos y actividades estructurales que permiten asegurar que las actividades a impartirse se relacionen con los planes estratégicos de la organización. En el pueden identificar las siguientes etapas: 1.

²Ibid., P. 27.

³ CHÁVEZ, Teodosio; CHÁVEZ, Israel; CHÁVEZ, Nadie. Tradición Andina Edad de Oro. Ediciones Peruanas. Lima, Perú 2007. Página 21

Necesidades, 2. Diseño, 3. Implementación, 4. Evaluación de resultados, 5. Auditoria o inspección”⁴

2.1.8 Glosario

Riesgos psicosociales

Son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea o incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud del Trabajador.

Estrés laboral o estrés en el trabajo

Es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno

Es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. También, es aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.

Ausentismo:

Tiene que ver con días perdidos de labor. Incluso las horas de ausencia en el trabajo sumadas también se considera ausentismo.

Capacidad Laboral:

⁴ALLES, Martha. Codesarrollo Una Nueva Forma de Aprendizaje. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires, Argentina 2007. Página 97.

Es el conjunto de las habilidades, destrezas, aptitudes o potencialidades de orden físico, mental y social de un individuo que le permiten desempeñarse en un trabajo habitual.

Cronograma de actividades:

Es el registro pormenorizado del plan de acción del programa de Salud Ocupacional, en el cual se incluyen las tareas, los responsables y las fechas precisas de realización. Debe ser una propuesta factible que constituya una herramienta administrativa para la realización de las actividades, y que permita la evaluación de la gestión (cumplimiento) de dicho programa.

Diagnóstico de condiciones de trabajo:

Se obtiene a través de la elaboración y análisis del panorama de factores de riesgo, así como, de la participación directa de los trabajadores a través de instrumentos como: lista de chequeo, autoreporte e informes de incidentes, entre otros.

Enfermedad Laboral:

Es todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, en el medio en que se ha visto obligado a trabajar, y que ha sido determinada como tal por el Gobierno Nacional.

Factor de riesgo:

Se entiende bajo esta denominación, la existencia de elementos, fenómenos, condiciones, circunstancias y acciones humanas, que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo

Gestión del conocimiento:

“La Gestión del conocimiento es el proceso, de capturar los pensamientos y experiencias de un experto en una materia, puede tener diferentes enfoques y puntos de vista, algunos la ven desde el enfoque intelectual y la tecnología, otros la asocian desde los diferentes tipos de personalidad de los individuos”.

Incidente de Trabajo:

Son los eventos anormales que se presentan en una actividad laboral y que conllevan un riesgo potencial de lesiones o daños materiales. Cuando este tipo de incidente tiene un alto potencial de lesiones es necesario investigar las condiciones peligrosas o intervenir los comportamientos inseguro

Indicador del factor de riesgo:

Se refiere al tipo de exposición o la manera como el trabajador y las cosas entran en contacto con la fuente generadora o el agente de la lesión.

Política de Seguridad:

Un requisito importante dentro de un sistema de gestión de calidad y seguridad es el cumplimiento de la legislación básica en materia de salud ocupacional y el compromiso por la mejora continua de las condiciones de salud y seguridad de los trabajadores.

Para tal fin el más alto nivel directivo debe elaborar y firmar una política de salud ocupacional, que incluya el deseo expreso de mejorar las condiciones de trabajo y reducir las lesiones y otro tipo de pérdidas. Por lo tanto esta debe incluir en enunciados generales, lo objetivos a alcanzar en materia de salud y seguridad.

Riesgo:

La probabilidad de que un evento ocurrirá. Abarca una variedad de medidas de probabilidad de un resultado generalmente no favorable (MeSH/NLM). Número esperado de pérdidas humanas, personas heridas, propiedad dañada e interrupción de actividades económicas debido a fenómenos naturales particulares y por consiguiente, el producto de riesgos específicos y elementos de riesgo.

Salud Ocupacional:

Actividades Artículo 2o. de este Decreto y cuyo campo de aplicación comprenderá las actividades de Medicina de Trabajo, Higiene Industrial y Seguridad Industrial.

Seguridad y salud ocupacional:

Parte del sistema de gestión total que facilita la administración de los riesgos de SI y SO, asociados con el negocio de la organización. Incluye: la administración, la actividad de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y recursos; para desarrollar, implementar, cumplir, revisar y mantener la política y objetivos de SI y SO

3. METODOLOGÍA GENERAL

3.1. Método de la investigación

Para esta investigación se empleó la exploración descriptiva ya que se centra en la observación y descripción de la seguridad del entorno así como en las actividades diarias que puedan comprometer la salud mental y física de los trabajadores de Laboratorios Smart S.A.S. Se mediante este método se podrá conocer el estado actual de la organización y los factores que han incidido en los de riesgo psicosocial que han disminuido la productividad de los trabajadores de laboratorios Smart S.A.S para el año 2018?

3.2 Fases de la investigación

Definir los de instrumentos y el proceso para la recolección de datos.

- Proceso de obtención de la información
- Clasificación de la información.
- Codificación de la información.
- Identificación de las condiciones de trabajo y salud.
- Evaluación del proceso.
- Evaluación de los resultados.
- Recomendaciones.

3.3. Hipótesis

Para la presente investigación se formuló la siguiente hipótesis.

Existen factores de estrés laboral en los trabajadores de Laboratorios Smart S.A.S.

La hipótesis nula: No existen factores psicosociales de riesgo en los trabajadores de la Empresa Laboratorios Smart S.A.S.

3.4. Fuentes de información

Para alcanzar el objetivo del Proyecto Investigativo, se eligió recolectar la información mediante Fuente Directa, con información del área.

3.5 Población y Muestra

En la realización de este proyecto que tiene como objeto conocer los factores que inciden en los riesgos psicosociales y el estrés laboral para implementar un Programa de Salud Ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento se tomó como población todos los empleados de la empresa Laboratorios Smart S.A.S, la muestra consistió en el personal del Departamento Comercial de la ciudad de Ibagué de dicha compañía. La muestra para la recolección de la información se concentrara en los integrantes fijos con los que cuentan la empresa en dicha ciudad, 203 funcionarios del Departamento Comercial de la ciudad de Ibagué.

Formula muestra finita

$$N=800$$

$$E= 5\%$$

$$Z= 90\% (1,28)$$

$$P= 0,50$$

$$Q= 0,50$$

$$N= \frac{(Z)^2 * P * Q * N}{N-1 (e)^2 + (Z)^2 * P * Q}$$

$$N= \frac{(1,28)^2 * 0,50 * 0,50 * 800}{800-1 (0,05)^2 + (1,28)^2 * 0,50 * 0,50} = 203$$

La muestra que debemos elegir del total de trabajadores de la empresa Laboratorios Smart S.A.S. es de 203 trabajadores

3.6 Fuentes de información

3.6.1. Información Primaria

La información que se tomó de primera mano fue aquella tomada directamente de los encargados del Departamento Comercial de Laboratorios Smart S.A.S, mediante la realización de encuestas cuantitativo, en las cuales se pretendió identificar y describir los factores de riesgo psicosocial que han ocasionado estrés laboral. Para ello se aplican dos cuestionarios, el primero será el test sobre Problemas Psicosomáticos o CPP, que permitirá conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés. El segundo de ellos, conocido como "Escala General de Satisfacción", permitirá indagar sobre cuáles son las causas de dicho estrés, facilitando la toma de decisiones en caso necesario. Se trata de la adaptación española del trabajo de Hock de 1988, realizada por García-Izquierdo et al. En 1993. Consiste en un total de 12 ítems en los que se describen los síntomas más habituales asociados al estrés y en los que el trabajador debe señalar la frecuencia con que se han manifestado durante los últimos 3 meses.

3.6.2 Información secundaria:

Las fuentes secundarias están constituidas los documentos, registros, documentos en la web, revistas e informes sobre el tema a tratar, etc.; suministrados por el personal responsable de Recursos Humanos, página web de la empresa objeto de estudio Laboratorios Smart S.AS, www.laboratoriossmart.com/

3.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos:

Tipo cualitativo. La técnica que utilizada de primera mano es la observación, esta permite observar los hechos sobre las personas que laboran en la empresa Laboratorios Smart

S.A.S. Se realizó contacto por medio de comunicación entre la persona que recolecta la información y el entrevistado, contando con un formato de plantilla de listado para recolección de información, por medio de la cual se comprende de manera global los procesos que son objeto de la investigación, sus elementos relacionados con las actividades establecidas por la organización, responsabilidades e interrelaciones del proceso. Para Arnau (1995) el proceso se puede dividir en cuatro fases:

- Planteamiento de objetivos y preparación de instrumento de recogida de información
- Planificación del muestreo
- Recogida de datos
- Análisis e interpretación de los datos

Tipo cuantitativo; siempre que se intente efectuar un análisis estadístico, se requiere codificar las respuestas de los participantes a las preguntas del cuestionario, lo que demanda asignarles símbolos o valores numéricos a las respuestas efectuadas, cuando se tienen preguntas cerradas es posible codificar las opciones de respuesta, y en general incluir esta precodificación en el cuestionario.

El cuestionario está compuesto por factores psicosociales comprenden los aspectos intra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características personales al trabajador, percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

3.8. Instrumentos de la investigación.

Se utilizó el test sobre Problemas Psicosomáticos o CPP, que permitió conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés. El segundo de ellos, conocido como "Escala General de Satisfacción". Este instrumento pretendió Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial en población escogida como muestra. Los resultados mostraron que los cuestionarios cuentan con alto nivel de consistencia, lo que indica muy buena confiabilidad del .El primer formulario consta de 12 ítems que exponen diferentes síntomas psicosomáticos. A continuación se muestra una

descripción más detallada 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

El segundo folleto trata la Escala General de Satisfacción en los trabajadores, En él se refleja la experiencia subjetiva de los trabajadores, analizando la respuesta afectiva que muestran frente al contenido de su puesto de trabajo, lo que permite realizar un primer análisis sobre las razones que inducen estrés en los empleados. de Laboratorios Smart S.A.S. Se trata de 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.

Los ítems que se solicitaron en respuesta son los siguientes.

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

4. Resultados

4.1. Variables sociodemográficas y laborales

➤ Género de la muestra

Grafica N° 1. Género de los Trabajadores elegidos como muestras



En la gráfica puede observarse que la mayor participación en la muestra es del género femenino con un 52% frente al 48 % del género masculino.

➤ Estado civil de la muestra

Grafica N° 2. Estado Civil de los trabajadores elegidos como muestras



En la gráfica se observa que el estado civil del 24% de los participantes de la muestra son Solteros, seguido por las personas casadas con un 31 %, en unión libre son un 25 % , las personas separadas con un 16% y los viudos con el 4% respectivamente.

➤ Estrato social de la muestra

Grafica N° 3. Estratos Administrativos



Se puede visualizar en la gráfica que el estrato socioeconómico de la muestra elegida en Laboratorios Smart S.A.S. consta de mayor predominio en los estrato uno y dos con un 32%, seguido del estrato 3 con el 25 %, el estrato 4 con el 9 %, el estrato 5 con un 1%, estrato 6 con el 4% y por último el estrato 5 con 1 %.

Análisis del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos o CCP

A continuación se podrá observar los resultados que arrojaron en la encuesta sobre el Cuestionario de Problemas Psicosomáticos o CCP que más repercusión tuvieron en la muestra de nuestro estudio por el peso de la puntuación obtenida. Esta se obtiene para

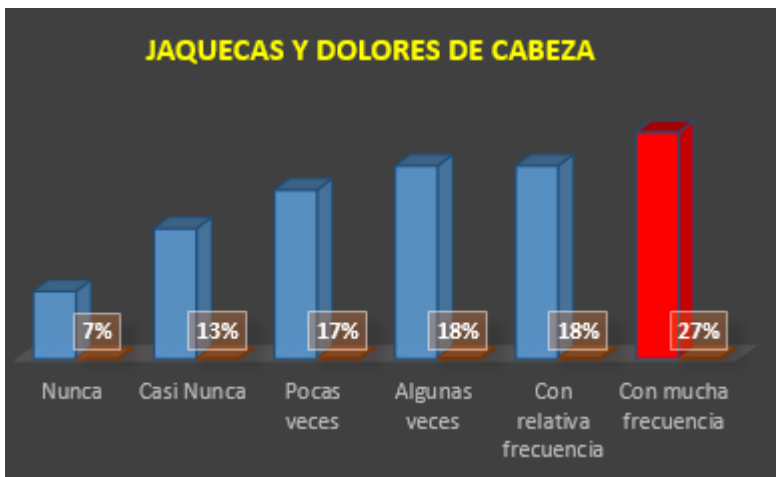
formar una estimación del nivel de estrés sufrido por el trabajador.

Grafica N°4 Imposibilidad de conciliar el sueño.



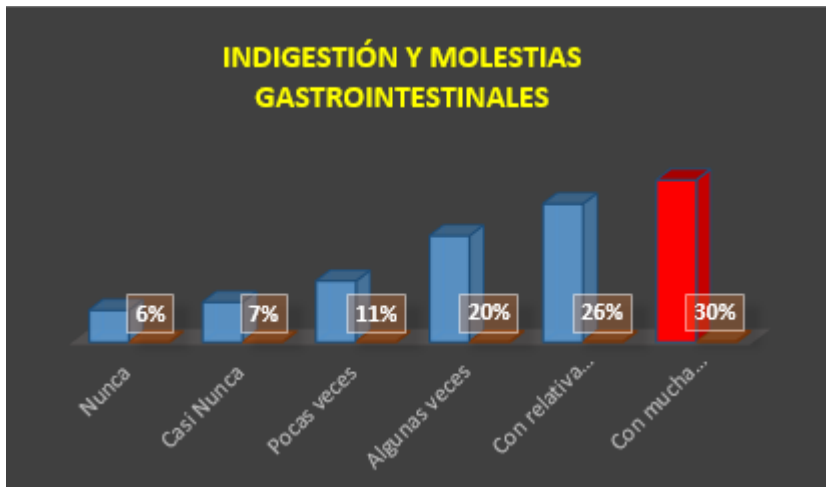
En la gráfica se puede observar que el 27% de la muestra presenta con mucha frecuencia de imposibilidad para conciliar el sueño, este es un factor importante por que incide de manera transcendental en el descanso del individuo y como esto puede incidir en los niveles de estrés dentro del personal. También ostenta una tendencia al acrecentamiento.

Grafica N°5 Jaquecas y dolores de cabeza



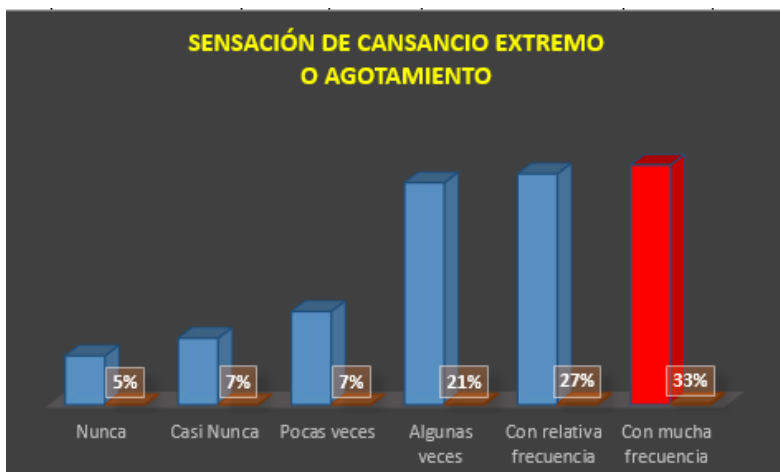
Los dolores de cabeza y jaquecas pueden ser síntoma consecuencias del estrés, dentro de la tabla se presenta este preocupante factor y se exterioriza en la mayoría de los encuestados con un 27 % de la muestra elegida.

Grafica N°6. Indigestión y molestias gastrointestinales.



Según el doctor José Mojica en su reportaje sobre el impacto del ausentismo laboral, los males más comunes que afectan a los trabajadores están entre los malestares gastrointestinales y la influenza, y esto se puede observar en el 30% de la población encuestada como constructo de factor de riesgo de la empresa objeto de estudio.

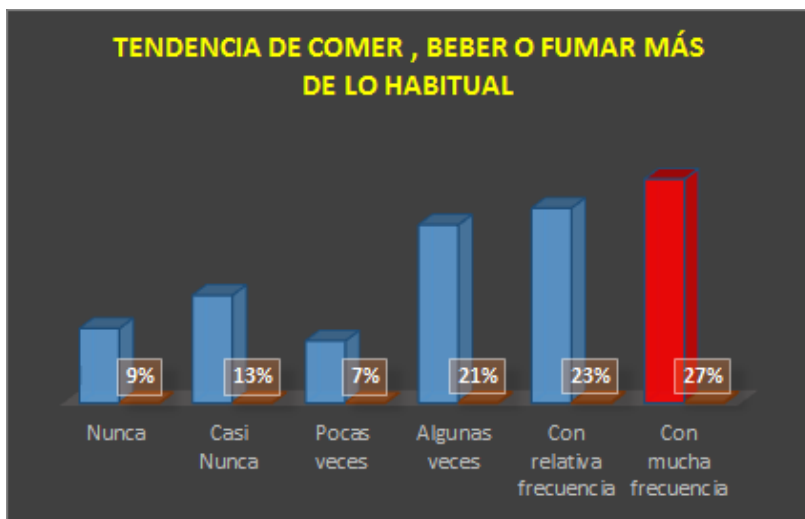
Grafica N°7 Sensación de cansancio extremo o agotamiento



Solamente un 5% de la población piensa que nunca ha sentido sensación extremo de

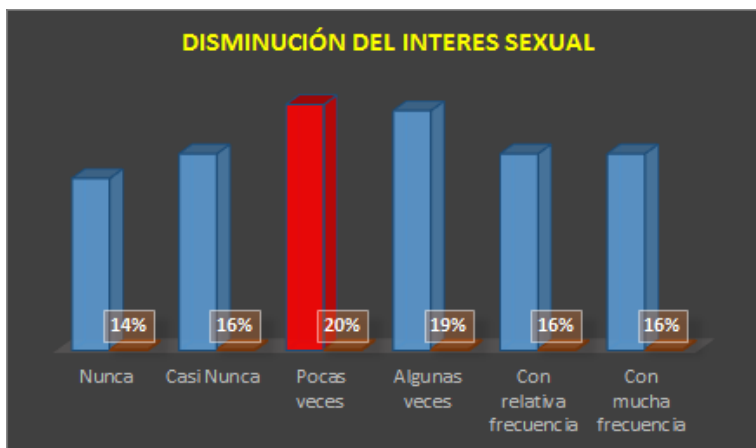
agotamiento, por el contrario el 33% de los trabajadores presenta con mucha frecuencia este síntoma. Maite Sainz Psicóloga, integrante de la Sociedad Psicoanalítica de México afirma que el agotamiento físico es una característica muy importante del cansancio laboral y ocasiona que, “poco a poco, dejamos de disfrutar de nuestro trabajo y de nosotros mismos en el aspecto profesional”

Grafica N°8 Tendencias de comer, beber o fumar más de lo habitual



Se ha encontrado una tendencia en comer y fumar más de lo habitual, y el 27% de la población encuestada de Laboratorios Smart S.A.S, lo hace con mucha frecuencia.

Grafica N°9 Disminución del interés sexual.



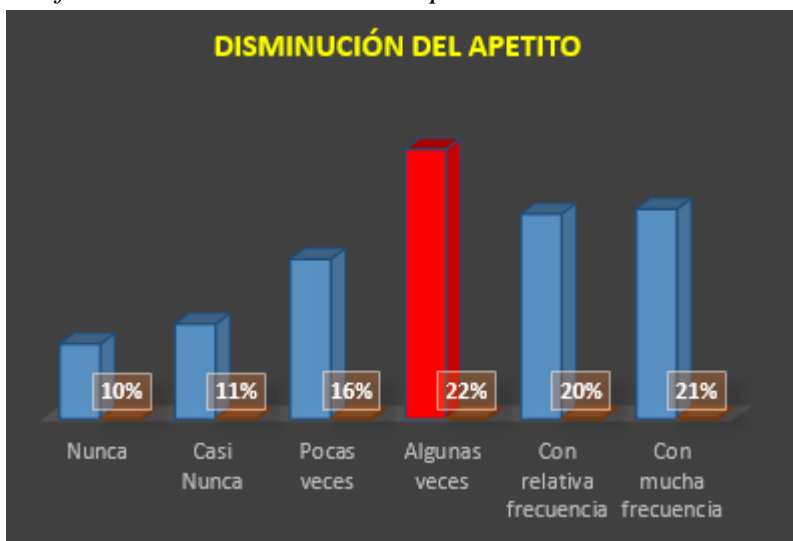
Disminución del apetito sexual no ha presentado una variable representativa ya que el 20 % afirmaron que pocas veces han tenido este problema.

Grafica N°10. Respiración entrecortada o sensación de ahogo.



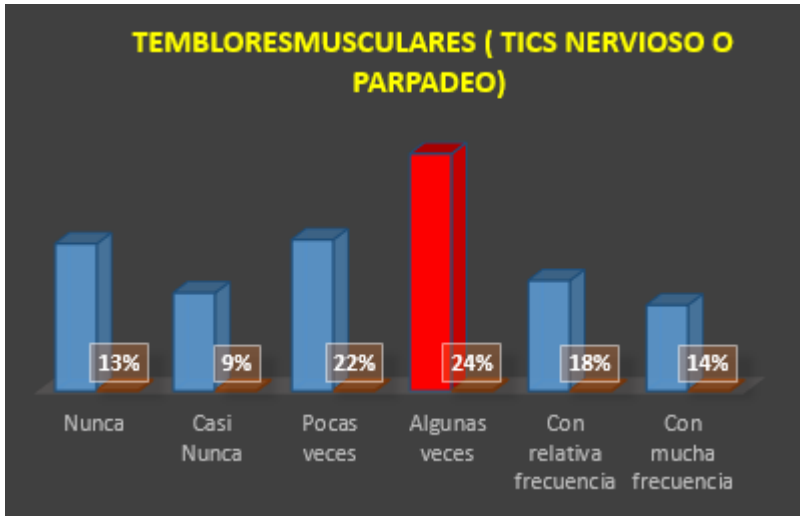
El 23% de la población usada como muestra siente que pocas veces ha sentido respiración entrecortada o sensación de ahogo.

Grafica N°11. Disminución del apetito.



El 22 % de los individuos encuestados contestaron que algunas veces disminuye su apetito. Sin embargo este factor se puede visualizar dentro de los resultados como un síntoma ascendente.

Grafica N°12. Temblores musculares (Tics nervioso o parpadeo)



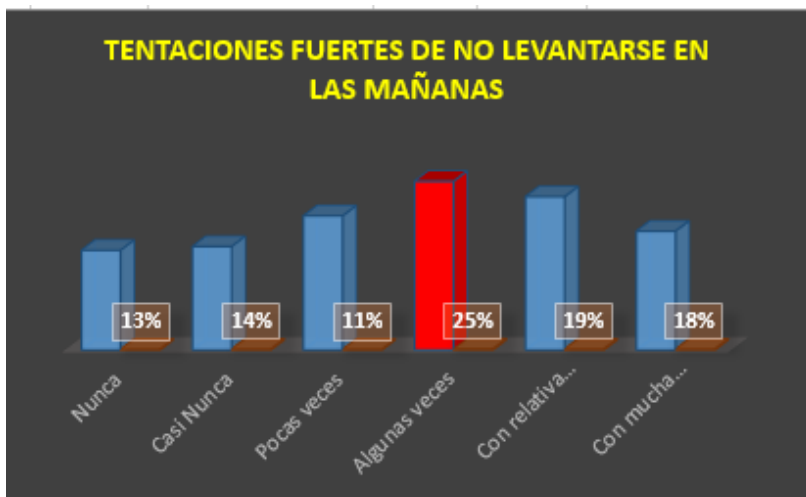
El 24 % de los encuestados han algunas veces presentan temblores musculares o tics nerviosos. Es importante conocer las posibles causas de dicho síntoma.

Grafica N°13. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.



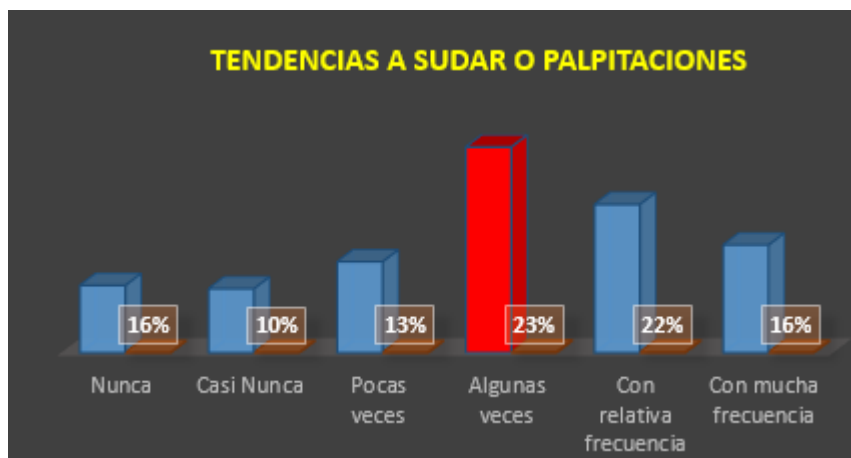
Se observa en la gráfica que el riesgo presentado por pinchazos o sensación dolorosa en distintas partes del cuerpo se exterioriza algunas veces en los trabajadores con un 23 %.

Grafica N°14. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana



En los trabajadores encuestados existe una propensión a no quererse levantar en las mañanas, esta es una tendencia del 25 % de los individuos encuestados.

Grafica N°15 Tendencia a sudar o palpitaciones



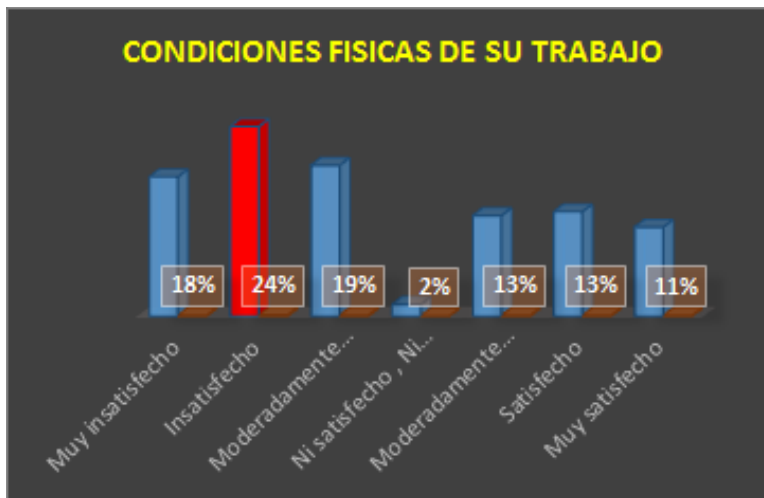
Esta variable también tiene una tendencia al aumento, para 23% de los individuos que contestaron algunas veces es la respuesta más relevante.

Questionario Escala General de Satisfacción

El resultado del segundo folleto sobre Gestión de Satisfacción que sienten respecto al trabajo realizado entre los individuos que fueron la muestra el proyecto. Su objetivo es la experiencia subjetiva de los trabajadores, analizando la respuesta afectiva que muestran

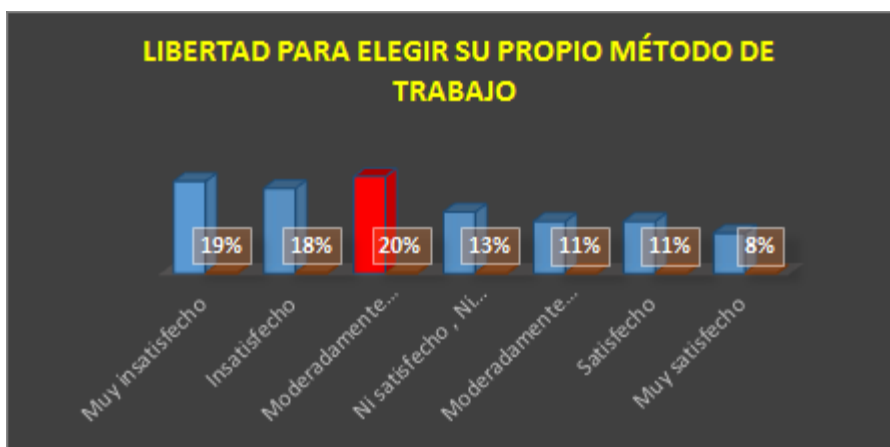
frente al contenido de su puesto de trabajo, lo que permite realizar un primer análisis sobre las razones que inducen estrés en los empleados.

La Satisfacción laboral se define como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las dogmas y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.



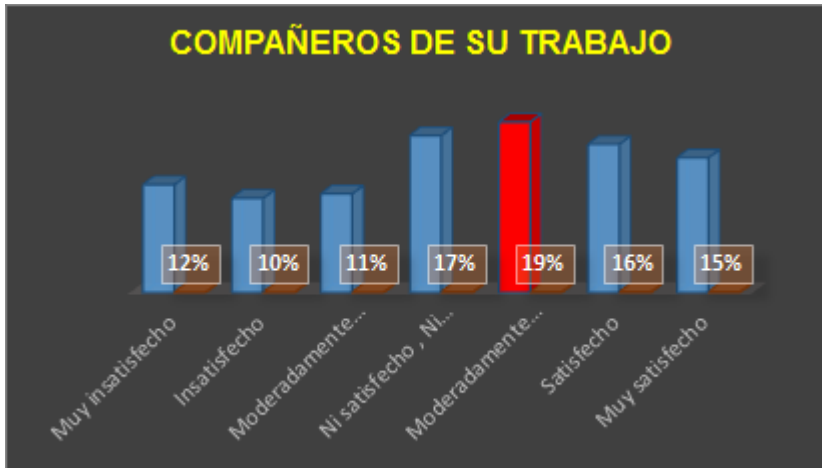
Las personas que componen la muestra del estudio consideran que las condiciones físicas de su trabajo establecen algo relevante y al respecto el 24% de la población se encuentran insatisfechas.

Grafica N°17 Libertad de elegir su propio método de trabajo



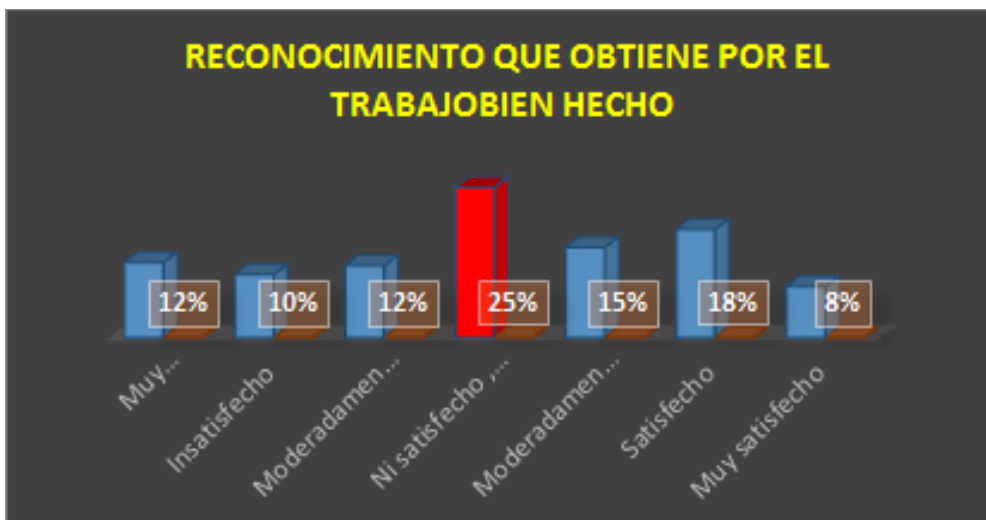
Lo hallado respecto a este ítem se registró un 20% de opinión frente a estar moderadamente satisfecho con su tarea o labor.

Grafica N°18 Sus compañeros y su trabajo



Un 19% de los trabajadores afirmaron encontrarse moderadamente satisfechos con su compañero de trabajo.

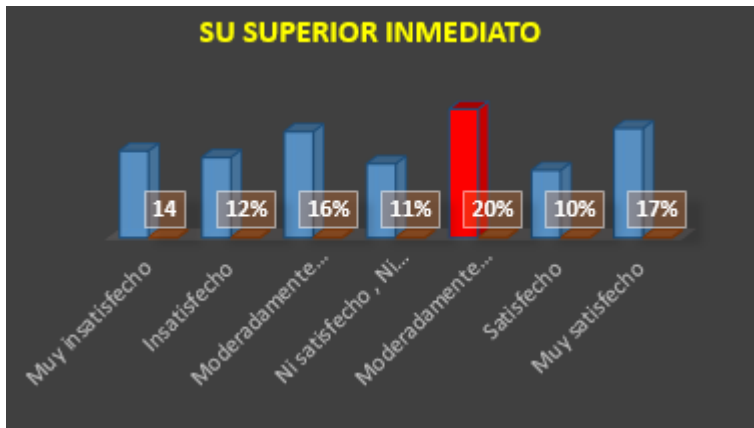
Grafica N°19 Su estabilidad en el empleo



El 25 % de los encuestados no tienen un criterio exacto sobre el reconocimiento de su

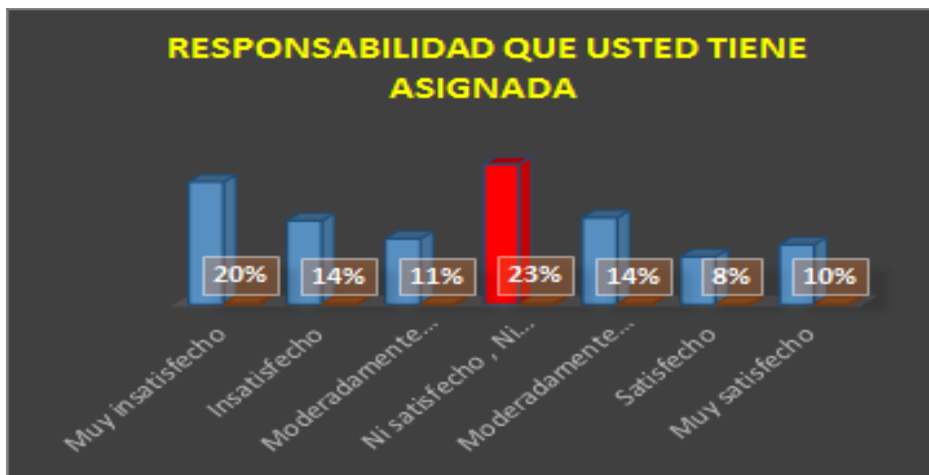
trabajo al interior de la organización, ya que ellos sienten que ni satisfechos, ni insatisfechos respecto al ítem mencionado.

Grafica N°20 Su superior inmediato



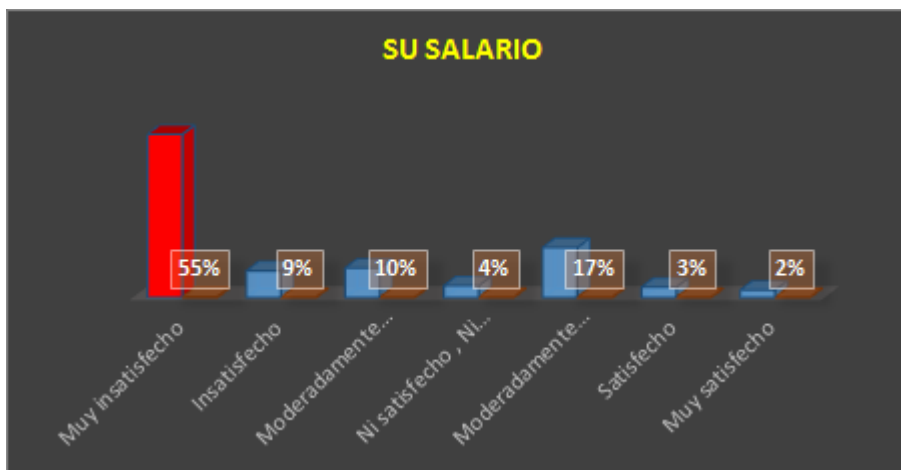
A los encuestados ni les satisface ni les insatisface el superior inmediato por el cual están a cargo. Esto en una tendencia del 20 % de los encuestados.

Grafica N°21 Responsabilidad que usted tiene asignada



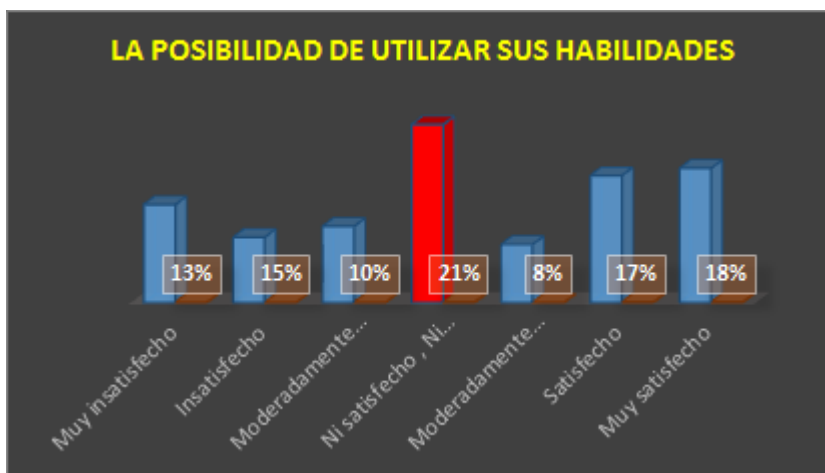
Un 23% de la población encuestada opinan no estar satisfechos ni insatisfechos frente a las responsabilidades que deben tener dentro de la compañía.

Grafica N°22 Su salario



En el grafico se puede observar claramente como para el 55% de los encuestados su salario es objeto de insatisfacción. No se sienten bien remunerados.

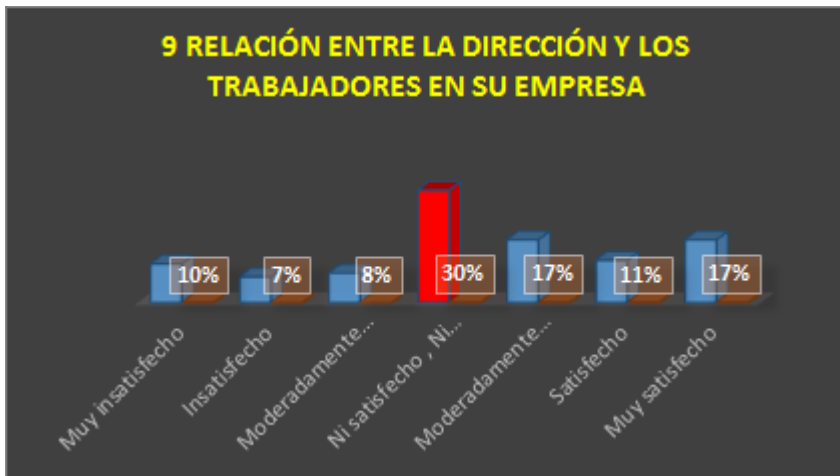
Grafica N°23 La posibilidad de utilizar sus habilidades



Un 21% de los empleados de Laboratorios Smart elegidos como muestra para esta investigación opinó que no se encuentra satisfechos ni insatisfechos respecto a la

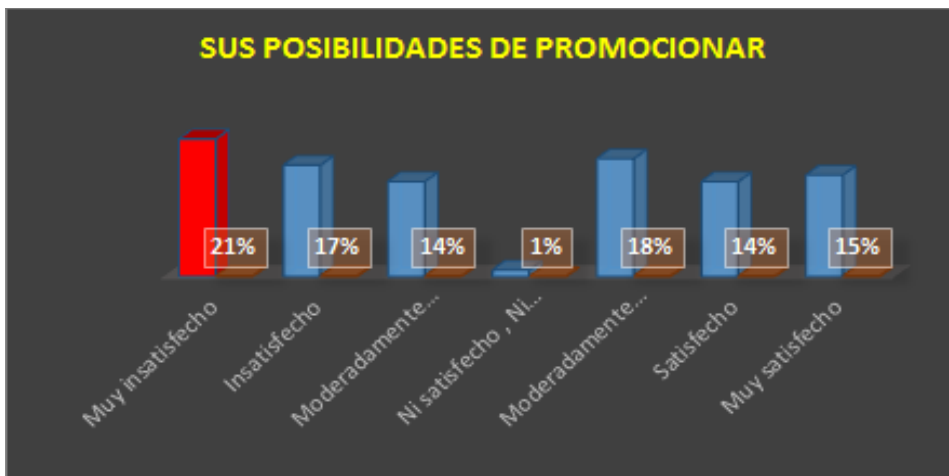
posibilidad de utilizar sus habilidades..

Grafica N°24 Relación entre la dirección y los trabajadores de la empresa



Como neutral se puede tomar el que el 30% de las personas que participaron en la encuesta tomen el ítem de satisfecho e insatisfecho.

Grafica N°25 Sus posibilidades de promocionar



Los trabajadores de Laboratorios Smart S.A.S. Se sienten insatisfechos con la posibilidad de promocionar dentro de la organización, esto se presenta en un 21%.

Grafica N°26 El modo en que su empresa está gestionada



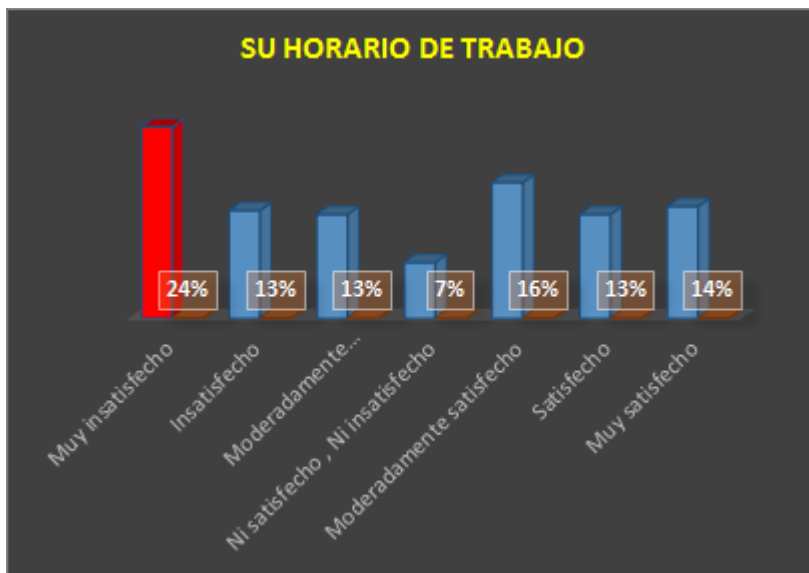
Los trabajadores que en este caso cuentan del 21% de la muestra elegida, respondieron que ni están satisfechos pero tampoco insatisfechos, respecto al modo en que la empresa esta gestionada..

Grafica N°27 La atención que presta a las sugerencias que usted hace.



Para la atención que se presta a las sugerencias que usted hace. El 19 % de los encuestados se sienten insatisfechos.

Grafica N°28 Su horario de trabajo



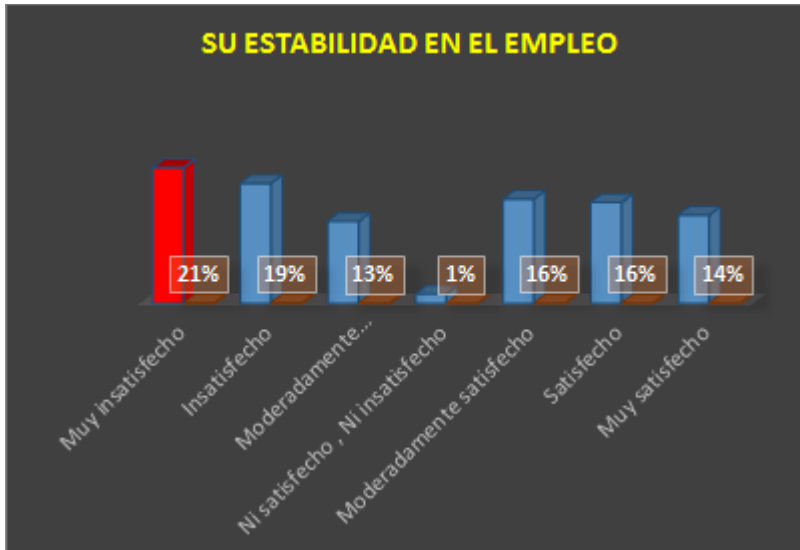
Las personas que contestaron a el ítem sobre el horario de trabajo contestaron que se sienten muy insatisfechos con este, esto representó al 24% de la población muestra.

Grafica N°29 La variedad de tareas que realiza en su trabajo



Se encuentra en el pensar de los individuos, que realizan en su trabajo. Estos representan el 24% que se encuentran muy insatisfechos con la variedad de tareas que realizan

Grafica N°30 Su estabilidad en el empleo

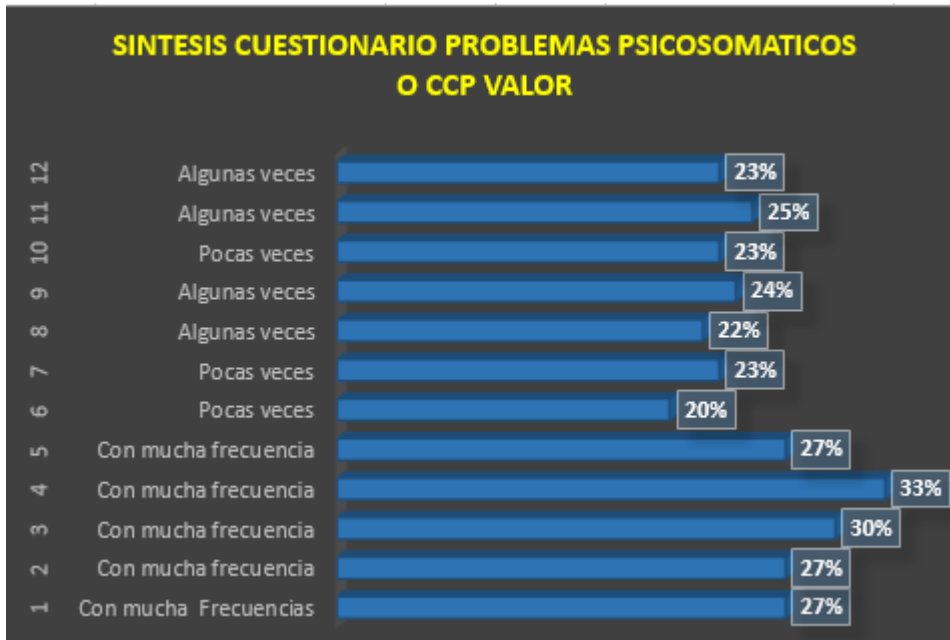


El 21% de los trabajadores que fueron elegidos para este proyecto respecto a su opinión piensan que se encuentran muy insatisfechos referente a la estabilidad de su empleo.

Síntesis del folleto sobre Los problemas Síntomas Psicósomáticos

Los cinco síntomas que más repercusión tienen en la muestra de nuestro estudio por el peso de la puntuación obtenida son; (figura 15), sensación de cansancio extremo o agotamiento" (CPP 4);); molestias digestivas y gastrointestinales (CPP 3) la "dificultad de conciliar el sueño " (CPP 1, las "jaquecas y dolores de cabeza" (CPP 2), Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual CPP 5).

Grafica N°15 Síntesis del folleto del cuestionario sobre problemas psicósomáticos o CCP



Síntesis del folleto sobre Escala General de Satisfacción:

Los ítems más relevantes de este test y que más repercusión en la muestra de nuestro estudio por el peso de la puntuación obtenida son; (figura 31), Su salario (7), Relación entre dirección y trabajadores en su empresa (9), Reconocimiento de su trabajo (4). Condiciones físicas de su trabajo (1), Su horario de trabajo (13), La variedad de tareas a realizar (14),

Gráfica N°31 Puntuación de la Escala General de Satisfacción



5. CONCLUSIONES

5.1 Resumen de Hallazgos

En el presente trabajo se muestran los resultados descriptivos de los factores de riesgo y los factores que han incidido en el estrés captado en el personal encargado del Departamento Comercial de Laboratorios Smart S.A.S.

La aplicación del cuestionario que consta de dos partes, la primera parte se tomaba del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos y la segunda parte sobre la Escala General de Satisfacción. El primer folleto permitió formar una estimación del nivel de estrés sufrido por el trabajador y el segundo reflejó la experiencia subjetiva de los trabajadores en relación con su puesto de trabajo, para hacer un análisis sobre las razones que inducen estrés en los empleados de la empresa Laboratorios Smart S.A.S.

En la investigación se pudo observar que la mayor parte de la población pertenece al género femenino con un 52%, frente al 48% perteneciente al grupo masculino del total de los encuestados. Lo que significa que en las mujeres se encuentra mayor prevalencia de factores de riesgo. Garduño (1993) citado por Sánchez (2010) considera que en el ámbito extra laboral las mujeres deben ejercer la doble jornada laboral, entendido ésta como el dejar su familia para unirse al entorno laboral y así tratar de mejorar sus condiciones de vida tanto a nivel personal como laboral, buscar más y mejores oportunidades de trabajo y estudio sin desligarse de sus labores domésticas. Es entendido esto entonces con que hay más presión tanto dentro de la compañía como fuera de ella.

Con respecto al estado civil de los encuestados se puede observar dentro del estudio que el número de individuos que prevalece en mayor número son las personas casadas con 31% , seguido de aquellas que viven en unión libre con 25% solteros es mayor que a los casados, viudos, separados y en unión libre. Según Villegas y Barberán, (2012) consideran que los sujetos casados suelen tener un estilo de vida más estable y una perspectiva de vida diferente a los solteros. Pero también es sabido que sobre estas personas recae la responsabilidad a este respecto Kopelman, Greenhaus y Connolly (1983) definen conflicto laboral como el estado en el cual un individuo experimenta presiones de rol

incompatibles dentro de su trabajo, y conflicto familiar como aquellas presiones surgidas en la familia, allí puede concebirse como un mayor riesgo de sufrir de indicios de estrés y no ser óptimo en su trabajo.

También se puede observar en los datos tomados que se encontró un mayor predominio en los trabajadores pertenecientes los estratos socioeconómicos uno (1) y dos (2) con el 32% en ambas, seguida por el estrato tres con el 25% del total de la población encuestada.

Lo que puede relacionarse de forma representativa es la insatisfacción que un número representativo de los encuestados por la remuneración que reciben, esto es determinante para los empleados, para (Davis y Newstrom, (2007). Las organizaciones enfrentan problemáticas diversas en el desempeño, ocasionadas en gran medida por problemas internos en los individuos que forman parte de estas organizaciones, dentro de ellos, uno de los principales es la falta de satisfacción laboral, la cual inhibe el desarrollo de un trabajo creativo e innovador.

Seguido a esta problemática se encuentra con gran peso porcentual la relación entre trabajadores y la empresa, un 30% de los encuestados encuentran que ni les satisface ni los insatisface. r (Warr, 1999; citado por Mejía, Gondra y Laca, 2006; Oshagbemi,2003). La satisfacción laboral es una dimensión actitudinal que se ha definido como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positiva que el individuo tiene hacia su trabajo.

Los síntomas de estrés más notorios en el estudio y captado en el folleto sobre el Cuestionario de Problemas Psicosomáticos o CPP, fueron los problemas gastrointestinales con un 61% de individuos, tomando este factor como el más alto relacionado al total de preguntas entre los dos folletos, hacen parte de los riesgos psicosociales en que pueden incidir los trabajadores. Según expertos citados en la presente investigación los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo. Estos se

derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son:

Cargas de trabajo excesivas; exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto; falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo; gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo; comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros; acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.

Según un reporte de la Pagina Gestión al especialista José Alejandro Mojica (2015) sobre enfermedades laborales, las molestias gastrointestinales se asocian a episodios de estrés y presentan un promedio de incapacidad por enfermedad entre cinco y 13 días, estos casos suelen darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente y puede llegar a ser motivo de baja laboral, ya que llega un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo.

5.2 Recomendaciones

Obteniendo más claramente los puntos definidos y teniendo en cuenta la importancia , primero de la integridad física y mental de los trabajadores en el objeto del Departamento de Recursos Humanos por resguardar y segundo, los objetivos institucionales, de optimizar los recursos para mejoramiento de la mano de obra en beneficio de mejorar la productividad de la compañía, 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, enfocado al crecimiento intelectual de los colaboradores de la empresa Laboratorios Smart S.A.S.

El marco de los recursos humanos ha centrado sus esfuerzos en la búsqueda de beneficios y condiciones para mantener a los trabajadores satisfechos y, por tanto, a desarrollar mayores tasas de productividad en las organizaciones ya que se supone que los trabajadores satisfechos son más productivos.

Es importante implementar un programa que pueda abarcar estos dos objetivos propuestos por el Departamento de Gestión Humana.

Existen 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 OIT y OMS han emitido directrices y recomendaciones para abordar los problemas, psicosociales y el estrés laboral incluyendo la promoción del empoderamiento, la participación y la satisfacción de los trabajadores. La OIT también recomienda que los países incluyan el estrés laboral y los problemas mentales del trabajo en sus listados de enfermedades profesionales, para asegurar que estos puedan ser identificados, cuantificados y posteriormente intervenidos.

Es necesario realizar un plan que contrarreste los episodios de riesgos psicosociales que derivan en estrés laboral como parte del plan estratégico integral para mejorar la calidad de vida de los empleados.

Tabla 1 Plan para implementar el modelo

PLAN PARA IMPLEMENTAR EL MODELO
1. Proporcionar la información y los hallazgos encontrados a las directivas y RRHH
2. persuadir a la empresa sobre la importancia del programa y como este beneficia sus intereses
3. Asignar responsabilidades a los jefes de área en materia de salud y definir los planes de acción para realizar los ciclo a de mejora.
4. capacitar al personal sobre los beneficios del proceso de capacitación.
5. incorporar el proceso con la planeación estratégica de la Compañía.
6. Determinar qué instrumentos se requieren para la implementación del modelo
7. Actualización de los temas de capacitación y las metodologías utilizadas.
8. Enfocar los temas hacia los riesgos psicosociales y su prevención
9. Dar claridad al proceso y a los temas de capacitación.
10. Retroalimentar la información realizando control y evaluación de desempeño para saber si se están aplicando los correctivos y estrategias de forma correcta e integral

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

El modelo que se va a implementar sobre planes de mejoramiento en el programa de prevención de riesgos psicosociales integrada al modelo de Salud Ocupacional con relación a la problemática de estrés detectada en empleados de Laboratorios SmartS.AS será el de medicina preventiva integral, esta tiene como objetivo asistir una estructura empresarial renovadora y eficiente, mediante el conocimiento transmitiéndolo 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 empresa.

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 de

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 normas, políticas y objetivos de la empresa Laboratorios Smart S.A.S mediante sus propios códigos y lenguaje institucional.

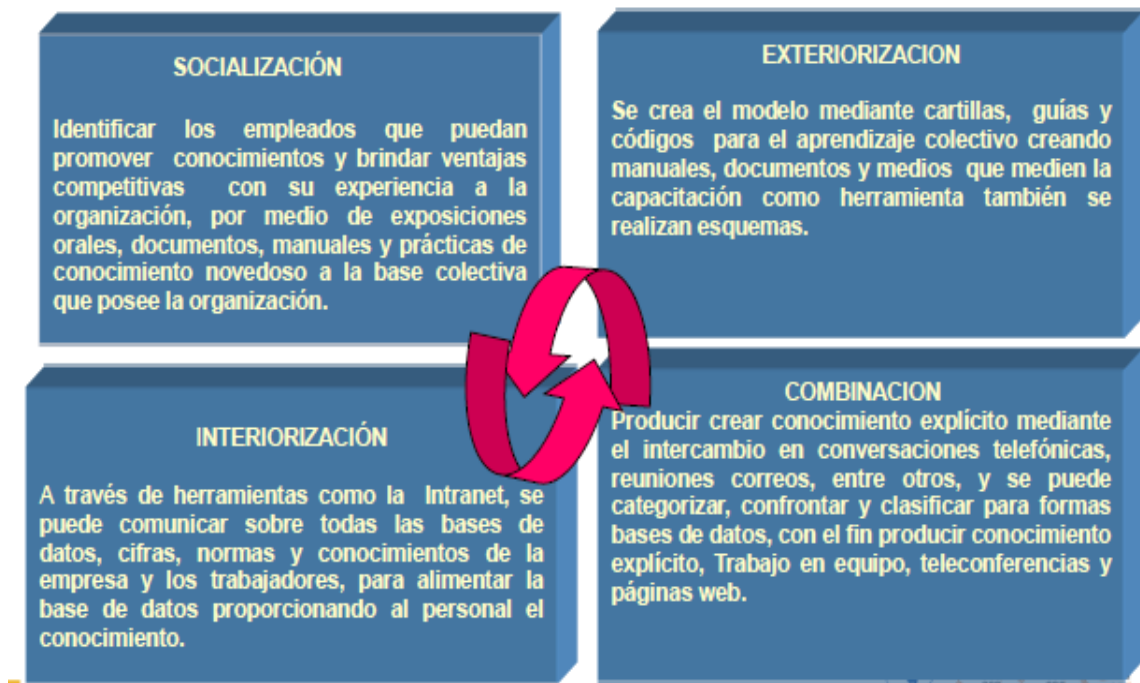
La combinación, es el proceso de crear conocimiento explícito al reunir conocimiento proveniente de cierto número de fuentes, mediante el intercambio de conversaciones telefónicas, reuniones, correos, entre otros, y se puede categorizar, confrontar y clasificar para formar bases de datos para producir conocimiento explícito. Provisión de un Programa Especial para apoyar y reforzar los temas de Salud Ocupacional y problemas Sanitarios en particular a los temas identificados como de “alto riesgo” para que puedan enfrentarse de una manera más efectiva al estrés y así evitar sus potenciales 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 comunicar a sobre 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.

I-space: Es una herramienta de monitorización del proceso de aprendizaje organizativo, basado en sistemas de formación presencial y distribuida, con el fin de difundir conocimiento no sólo entre los miembros internos de la organización.

Imagen 1. Integración del modelo S E C I (Nonaka y Takeuchi) dentro de Laboratorios Smart S.A.S



5.3.1 Recursos necesarios para implementar el modelo.

Para implementar el modelo es necesario contar con los siguientes recursos:

5.3.1.1 Humanos

El personal de laboratorios Smart, seria esencial en la implementación del modelo en conjunto

con el gerente general, director de recursos humanos, demás directores y coordinadores, quienes serían los que complementarían el modelo, brindando el respaldo para la eficiencia en este.

5.3.1.2 Materiales o técnicas

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

5.3.1.3 Recursos financieros

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


		PRESUPUESTO			
		IMPLEMENTACION	DEL	MODELO	
		ESTRATEGICO SALUD OCUPACIONAL ENFASIS			
		G C			
RUBRO	descripción	unidad	cantidad	valor unitario	valor total
RECURSO HUMANO	Asesorías profesionales	Horas Prof.	30	\$80000	\$2400000
	horas trabajando	Horas capacitador	720	\$8000	\$5700000
RECURSOS	computador	cantidad	1	\$2500000	\$2500000
	Video bean	cantidad	1	\$1500000	\$1500000
	papelería	paquete	160	\$40000	\$6400000
	refrigerios	cantidad	3000	\$2000	\$6000000
Total	---	----	3912		\$24.500.000

Tabla 2 Presupuesto

Conclusiones

Según los hallazgos encontrados y evaluados en la empresa Laboratorios Smart S.A.S, es indispensable velar por la integridad física y mental de los trabajadores debido a los altos índices de riesgos psicosociales hallados 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.

También se pudo establecer según los resultados que la excesiva cantidad de tareas y gestión en laboratorios Smart S.A.S 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. En consecuencia aumentó el ausentismo laboral y por ende la reducción de los índices de productividad.

De igual forma debe instarse a los directivos y mando medios para el análisis y evaluación de los programas de bienestar social actuales para ser comparados con los hallazgos que el equipo investigador pudo encontrar con el objeto de buscar herramientas efectivas en la búsqueda de posibles soluciones a la problemática expuesta.

Mediante la búsqueda al interior de la organización se pudo establecer que Laboratorios Smart S.A.S no cuenta con un modelo estratégico integral en el área de salud ocupacional que contrarrestare la problemática identificada.

Se requiere la implementación de un modelo en el área de Salud Ocupacional dentro de la empresa, que no solo pueda mejorar su situación actual sino que pueda ser parte del desarrollo de la compañía, convertir dicho programa en una herramienta importante para el área de Recursos Humanos que pueda ser un pilar y un soporte en el cumplimiento de los objetivos que se ha propuesto la compañía a mediano y largo plazo.

Bibliografía

Mora, D. (2008). Pasos para realizar un programa de salud ocupacional. Recuperado de:

http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/facultades/f_sogamoso/preg_rado/minas/documentos/PASOS_PARA_REALIZAR_UN_PROGRAMA_DE_SALUD_OCUPACIONAL.pdf

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/>

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 .

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.

Rocha Valbuena, C (2016). Bienestar Laboral. Unad: Colombia. Recuperado de:
<http://hdl.handle.net/10596/9573>

Gonzalez Enriquez, 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>

Lorez M . (2017) . Gerencia y Conocimiento. Recuperado El modelo SECI Tomado de

<http://gerenciayconocimientouny.blogspot.com.co/2017/04/el-modelo-seci.html>

Asociación Nacional de Empresarios de Colombia.ANDI. (2014). Encuesta Ausentismo, Incapacidades y Restricciones Médicas. Recuperado 2016

<http://www.andi.com.co/SBCB/Paginas/Divulgaci%C3%B3n.aspx>

Principales generadores de estrés laboral en Colombia (2014). Tomado de
<http://www.dinero.com/pais/articulo/causas-del-estres-laboral-colombia/202788>

González A. (2016). Estrés Laboral en Colombia ¿Qué Supone en Cifras? Recuperado
<http://cursopsicologiapositiva.com/estres-laboral-colombia/>

Hernández, R. y otros. (2010). Metodología de la Investigación. Quinta Edición. Edit.
McGraw-Hill Interamericana Editores, México.

Mac Donald. F. (2006) El estrés laboral en los países europeos y en América Latina. Recurado
2009
<http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069&IdSeccion=14>

Gestión. (2015). Malestares gastrointestinales, estrés laboral e influenza afectan más a
Recuperado de:
[http://gestion.pe/empleo-management/malestares-gastrointestinales-estres-laboral-
influenza-afectan-mas-trabajadores-2128643](http://gestion.pe/empleo-management/malestares-gastrointestinales-estres-laboral-influenza-afectan-mas-trabajadores-2128643)

Sainz Maite (2015). Cansancio laboral: qué es y cómo prevenirlo. Tomado de Nueva Mujer.
Recuperado de [http://www.nuevamujer.com/mujeres/tu-vida/cansancio-laboral-que-es-y-como-
prevenirlo/2015-12-29/123321.html](http://www.nuevamujer.com/mujeres/tu-vida/cansancio-laboral-que-es-y-como-prevenirlo/2015-12-29/123321.html)

**Herramienta Diagnóstico del estado del sistema de gestión del conocimiento al interior del área de talento humano de los laboratorios
SMART S.A.S.**

Buen día. Somos estudiante de Administración de empresas de la Universidad nacional abierta a distancia, y Mediante la siguiente encuesta queremos identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial y niveles de estrés que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras del laboratorio Smart S.A.S; es de resaltar que es de tipo confidencial.

Fecha: _____ Hora: _____

Nombre: _____

Edad: _____

Cargo: _____

Cuestionario de Problemas Psicosomáticos o CPP, permitirá conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés. El segundo de ellos, conocido como "Escala General de Satisfacción", permitirá indagar sobre cuáles son las causas de dicho estrés, facilitando la toma de decisiones en caso necesario.

TEST DE ESTRÉS LABORAL

A continuación se muestran 12 ítems que exponen diferentes síntomas psicosomáticos. Para cada uno de ellos, señale con un círculo en qué grado lo ha experimentado durante los últimos 3 meses, siendo 1 "nunca" y 6 "con mucha frecuencia". A continuación se muestra una descripción más detallada 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.

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

2ª Parte - Escala General de Satisfacción.

El siguiente test de estrés laboral refleja la experiencia subjetiva de los trabajadores, analizando la respuesta afectiva que muestran frente al contenido de su puesto de trabajo, lo que permite realizar un primer análisis sobre las razones que inducen estrés en los empleados.

A continuación se muestran varios aspectos relacionados con su puesto de trabajo. Señale con un círculo cómo se siente con respecto a cada uno de ellos en una escala del 1 al 7, siendo 1 "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho". Para ayudarlo a elegir mejor la opción más acorde a sus sensaciones le mostramos en detalle el significado de cada número de la escala:

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

1. Condiciones físicas de su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
2. Libertad para elegir su propio método de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
3. Sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
4. Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5	6	7
5. Su superior inmediato.	1	2	3	4	5	6	7
6. Responsabilidad que usted tiene asignada.	1	2	3	4	5	6	7
7. Su salario.	1	2	3	4	5	6	7
8. La posibilidad de utilizar sus capacidades.	1	2	3	4	5	6	7
9. Relación entre dirección y trabajadores en su empresa.	1	2	3	4	5	6	7
10. Sus posibilidades de promocionar.	1	2	3	4	5	6	7
11. El modo en que su empresa está gestionada.	1	2	3	4	5	6	7
12. La atención que se presta a las sugerencias que usted hace.	1	2	3	4	5	6	7
13. Su horario de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
14. La variedad de tareas que realiza en su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
15. Su estabilidad en el empleo.	1	2	3	4	5	6	7

Anexos encuestas tramitadas.

Herramienta Diagnóstico del estado del sistema de gestión del conocimiento al interior del área de talento humano de los laboratorios SMART S.A.S.							
Buen día. Somos estudiantes de Administración de empresas de la Universidad nacional abierta a distancia, y mediante la siguiente encuesta queremos identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial y niveles de estrés que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras del laboratorio Smart S.A.S; es de resaltar que es de tipo confidencial.							
Fecha	03.05.17	Hora	2:15 P.M.				
Nombre	MARIA HERCERIA CRIVSE						
Edad	31						
Cargo	HEPATERISTA.						
Cuestionario de Problemas Psicosomáticos o CPP, permitirá conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés. El segundo de ellos, conocido como "Escala General de Satisfacción", permitirá indagar sobre cuáles son las causas de dicho estrés, facilitando la toma de decisiones en caso necesario.							
TEST DE ESTRÉS LABORAL							
A continuación se muestran 12 ítems que exponen diferentes síntomas psicosomáticos. Para cada uno de ellos, señale con un círculo en qué grado lo ha experimentado durante los últimos 3 meses, siendo 1 "nunca" y 6 "con mucha frecuencia". A continuación se muestra una descripción más detallada 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.							
1. Imposibilidad de conciliar el sueño.	1	2	3	4	5	6	
2. Jaquecas y dolores de cabeza.	1	2	3	4	5	6	
3. Indigestiones o molestias gastrointestinales.	1	2	3	4	5	6	
4. Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	1	2	3	4	5	6	
5. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	1	2	3	4	5	6	
6. Disminución del interés sexual.	1	2	3	4	5	6	
7. Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	1	2	3	4	5	6	
8. Disminución del apetito.	1	2	3	4	5	6	
9. Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5	6	
10. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	1	2	3	4	5	6	
11. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	1	2	3	4	5	6	
12. Tendencias a sudar o palpitaciones.	1	2	3	4	5	6	
2ª Parte - Escala General de Satisfacción.							
El siguiente test de estrés laboral refleja la experiencia subjetiva de los trabajadores, analizando la respuesta afectiva que muestran frente al contenido de su puesto de trabajo, lo que permite realizar un primer análisis sobre las razones que inducen estrés en los empleados. A continuación se muestran varios aspectos relacionados con su puesto de trabajo. Señale con un círculo cómo se siente con respecto a cada uno de ellos en una escala del 1 al 7, siendo 1 "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho". Para ayudarlo a elegir mejor la opción más acorde a sus sensaciones le mostramos en detalle el significado de cada número de la escala: 1- Muy insatisfecho. 2- Insatisfecho. 3- Moderadamente insatisfecho. 4- Ni satisfecho ni insatisfecho. 5- Moderadamente satisfecho. 6- Satisfecho. 7- Muy satisfecho.							
1. Condiciones físicas de su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
2. Libertad para elegir su propio método de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
3. Sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
4. Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5	6	7
5. Su superior inmediato.	1	2	3	4	5	6	7
6. Responsabilidad que usted tiene asignada.	1	2	3	4	5	6	7
7. Su salario.	1	2	3	4	5	6	7
8. La posibilidad de utilizar sus capacidades.	1	2	3	4	5	6	7
9. Relación entre dirección y trabajadores en su empresa.	1	2	3	4	5	6	7
10. Sus posibilidades de promocionar.	1	2	3	4	5	6	7
11. El modo en que su empresa está gestionada.	1	2	3	4	5	6	7
12. La atención que se presta a las sugerencias que usted hace.	1	2	3	4	5	6	7
13. Su horario de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
14. La variedad de tareas que realiza en su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
15. Su estabilidad en el empleo.	1	2	3	4	5	6	7

Herramienta Diagnóstica del estado del sistema de gestión del conocimiento al interior del área de talento humano de los laboratorios SMART S.A.S.

Buen día. Somos estudiante de Administración de empresas de la Universidad nacional abierta a distancia, y Mediante la siguiente encuesta queremos identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial y niveles de estrés que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras del laboratorio Smart S.A.S; es de resaltar que es de tipo confidencial.

Fecha: Mayo 3/17 Hora: 3:40 PM.

Nombre: HERNAN JAVIER RAMIREZ ARBELAEZ

Edad: 39 años.

Cargo: SUPERVISOR

Cuestionario de Problemas Psicosomáticos o CPP, permitirá conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés. El segundo de ellos, conocido como "Escala General de Satisfacción", permitirá indagar sobre cuáles son las causas de dicho estrés, facilitando la toma de decisiones en caso necesario.

TEST DE ESTRÉS LABORAL

A continuación se muestran 12 ítems que exponen diferentes síntomas psicosomáticos. Para cada uno de ellos, señale con un círculo en qué grado los ha experimentado durante los últimos 3 meses, siendo 1 "nunca" y 6 "con mucha frecuencia". A continuación se muestra una descripción más detallada 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.

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

2ª Parte - Escala General de Satisfacción.

El siguiente test de estrés laboral refleja la experiencia subjetiva de los trabajadores, analizando la respuesta afectiva que muestran frente al contenido de su puesto de trabajo. Lo que permite realizar un primer análisis sobre las razones que inducen estrés en los empleados.

A continuación se muestran varios aspectos relacionados con su puesto de trabajo. Señale con un círculo cómo se siente con respecto a cada uno de ellos en una escala del 1 al 7, siendo 1 "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho". Para ayudarlo a elegir mejor la opción más acorde a sus sensaciones le mostramos en detalle el significado de cada número de la escala:

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

1. Condiciones físicas de su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
2. Libertad para elegir su propio método de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
3. Sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
4. Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5	6	7
5. Su superior inmediato.	1	2	3	4	5	6	7
6. Responsabilidad que usted tiene asignada.	1	2	3	4	5	6	7
7. Su salario.	1	2	3	4	5	6	7
8. La posibilidad de utilizar sus capacidades.	1	2	3	4	5	6	7
9. Relación entre dirección y trabajadores en su empresa.	1	2	3	4	5	6	7
10. Sus posibilidades de promocionar.	1	2	3	4	5	6	7
11. El modo en que su empresa está gestionada.	1	2	3	4	5	6	7
12. La atención que se presta a las sugerencias que usted hace.	1	2	3	4	5	6	7
13. Su horario de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
14. La variedad de tareas que realiza en su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
15. Su estabilidad en el empleo.	1	2	3	4	5	6	7