



FASE 6 – PROYECTO DE GRADO

TRABAJO COLABORATIVO

DIANA LORENA RUBIANO LONDOÑO COD 38464593

DAMARIS GALLEGO ZAPATA COD 29818837

CAMILO HERNESTO HERRERA COD: 12751197

CARLOS ANDRES CLAVIJO COD: 9737873

MARISOL MAHECHA COD: 66780912

TUTORA:

NATALIE CELIN

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA (UNAD)

ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE
NEGOCIOS

DIPLOMADO DE PROFUNDIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

NOVIEMBRE 2017

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
Capítulo 1	
1. El problema.....	3
1.2 Objetivos de la Investigación.....	4
1.3 Justificación de la Investigación.....	9
Capítulo 2	
2. Marco Teórico.....	11
Capítulo 3	
3.1 Método de la Investigación.....	22
3.2 Población y Muestra.....	23
3.3 Fuentes de Información.....	25
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	26

Capítulo 4

Resultados.....	28
4.1 Presentación de Resultados.....	28
4.2 Análisis de Datos.....	28
Gráfica N°1.....	28
Gráfica N° 2.....	29
Gráfica N°3.....	29
Gráfica N°4.....	30
Gráfica N°5.....	30
Gráfica N°6.....	31
Gráfica N°7.....	32
Gráfica N°8.....	33
Gráfica N°9.....	34
Gráfica N°10.....	34
Gráfica N°11.....	35
Gráfica N°12.....	36
Gráfica N°14.....	37
Gráfica N°15.....	38

Capítulo 5

5.1 Resumen y Hallazgos.....	39
5.2 Recomendaciones.....	40
5.3 Propuesta	41
5.3.4. Cronograma de Actividades.	43
Tabla N° 3 Diagrama de Gantt	44
CONCLUSIONES.....	45
ANEXOS.....	47
<i>Ficha Técnica N°1.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla de encuesta N°1.....</i>	<i>47</i>
BIBLIOGRAFIA.....	50

INTRODUCCION

En el ámbito de los constantes cambios a las que se ven abocadas las empresas en el entorno actual competitivo y globalizado, se deben buscar estrategias desde la gerencia que les permita no solo adaptarse si no anticiparse a sus competidores. En los últimos años las empresas se han visto en la necesidad de aumentar sus esfuerzos por mantenerse en el mercado, razón por la cual la rivalidad es constante, tanto por factores externos como internos.

El hecho de que las empresas estén dedicadas a mejorar las estrategias para mantener un mercado no significa que deban presionar a los trabajadores para lograrlo, a pesar de que puede considerarse una exigencia valida pues si no hay esfuerzo no se puede cumplir la meta, también debe mencionarse que la empresa no debería, por la salud del empleado, instarlo a cumplir largas jornadas laborales, a sobre esforzarlo exigiendo más de lo que pueden dar o lo que sus capacidades les permiten.

Toda empresa debe promocionar y brindar un espacio adecuado para la salud de sus empleados, por ello que se creó lo que se denomina la Salud Ocupacional, la cual busca el bienestar del empleado en su sitio de trabajo, por lo tanto es de suma importancia que esto se haga en las organizaciones puesto que garantiza la seguridad de su lugar de trabajo y prevenir posibles enfermedades profesionales que a futuro le pueden costar costos incalculables a la organización y afectar de por vida la salud de sus empleados.

Si la empresa no presta atención a su cliente interno y no verifica el cumplimiento de la función que debe tener el área de la salud ocupacional, puede estar generando una serie de enfermedades en los empleados como el estrés laboral que conlleva a otros problemas como desmotivación, cambios de comportamiento, malestar entre compañeros y mal entorno laboral, ocasionando bajo rendimiento, incumplimiento de metas y baja productividad afectando no solo a la empresa sino también a sus empleados.

Larry Page y Sergey Brin fundadores de Google son un ejemplo de cultura empresarial pues sus empleados cuentan con múltiples beneficios: viajes, comidas, bonos, gimnasios, zonas de ocio, etc. La empresa ha crecido partiendo también de la cultura de cuidar al cliente interno, haciendo de los empleados su mayor patrimonio. Su renovación constante se basa en evitar la fuga de talentos, según palabras de Larry este pretende «evitar el estrés y fomentar el trabajo en equipo».¹

Capítulo 1.

1. El Problema.

De acuerdo al ritmo de vida que se vive en la actualidad donde los países, sociedades, y economías deben estar en constante cambio para ser competitivas en los entornos en los nos movemos, se origina el denominado mal del siglo, que no es otro que el “estrés laboral”: El estrés se ha convertido en un mal endémico y reconocido por casi todas las culturas y sociedades, su relación tiene el enfoque en el campo laboral, de hecho algunas encuestas ponen el foco en que se trata de un fenómeno que crece con rapidez y que va ligada con consecuencias generalmente negativas muy relacionadas con la salud. (Cincodias, 2007)².

En este capítulo se aborda el tema de Salud Ocupacional en la Gerencia del Talento Humano con el propósito de diseñar un Modelo Estratégico que ayude en los procesos de bienestar de los empleados aplicado a la empresa Coomeva, con el fin de prevenir y disminuir los casos de estrés laboral que se puedan presentar en este Grupo empresarial.

El Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva está catalogado entre los veinte más importantes de Colombia. Genera más de 15.000 empleos directos en veinticuatro departamentos del país. Por su origen cooperativo, las empresas Coomeva contribuyen al desarrollo integral de los asociados a la Cooperativa, así como de los demás usuarios y clientes, brindando servicios en tres sectores –Protección, Financiero y Salud.

Con ellos facilita el bienestar y el progreso de más de cuatro millones de colombianos, a quienes sirve mediante múltiples productos de previsión, aseguramiento, educación, financieros, emprendimiento, desarrollo empresarial, recreación, cultura, turismo, salud y vivienda. Como ven son muchos los sectores de servicios que abarca Coomeva y a su vez sus empleados trabajan en diferentes campos tratando de ofrecer lo mejor de sí para el crecimiento de esta empresa por lo cual están muy expuestos a que por las exigencias que le hacen sufran de estrés laboral.

Sobre esta estructura se quiere direccionar la pregunta de investigación, los objetivos y la justificación como una forma de observar lo que sucede dentro de la compañía de modo que resulte un aporte significativo el modelo planteado.

1.1 *Antecedentes Del Problema.*

Como hemos mencionado y así lo avalan los datos, Coomeva se convirtió en la empresa más grande de su sector. Sin embargo, en su afán, de ampliar y crecer en el mercado nacional se involucra en la implantación de nuevas sedes, que la llevan a tener metas más altas a nivel servicio y a nivel venta.

Es por esto que directivos y coordinadores establecen compromisos cada vez más altos a los empleados sin importar las áreas donde trabajen, la presión ejercida es tan fuerte que el empleado ante el riesgo de perder el empleo se ve forzado a competir con otros compañeros generando un ambiente tenso a nivel de clima organizacional. El ganar terreno al mercado se vuelve tan vital (intensificado por las nulas políticas de empleo del país) que el trabajador no

quiere perder la estabilidad laboral, por lo que aparece un fenómeno de exceso de responsabilidad, estrés laboral que en algunos casos ha causado problemas de salud, situaciones de conflicto interno entre compañeros, lo cual genera un clima que representa un riesgo psicolaboral.

Además del estrés generado por las situaciones límites, el empleado afronta de manera recurrente constantes bajas laborales generando en el empleado un descenso de su calidad de vida y un decremento de la salud y para la empresa reducción de productividad debido a los constantes cambios de sustitución de empleados que debe de realizar.

La búsqueda del problema de la organización, surge de las continuas incapacidades presentadas en los colaboradores de la empresa por el mismo motivo, relacionado con el estrés laboral dado que es un trabajo de oficina pero a su vez se labora con un ritmo bajo presión y su selección fue basada en intereses relacionados con el conocimiento que tiene la organización en estos temas y con el fin de investigar y así encontrar herramientas más adelante que, nos permitieran dar propuestas de solución a la problemática encontrada, no solo en esta empresa, sino también en cualquier otro tipo de empresas donde laboremos.

La cooperativa Coomeva ha venido presentado desde hace mucho tiempo problemas entre los empleados reportados en el área de salud ocupacional, por sus incapacidades, ya que estos por el afán de cumplir unas metas o ganar incentivos y bonos se están enfermando afectando así la productividad de la empresa.

Determinamos realizar una investigación en la regional de Cali, donde decidimos realizar una serie de consultas, escuchamos y encuestamos a un grupo de colaboradores de la empresa Coomeva quienes manifestaron que desde hace tiempo se ha generado un ambiente laboral muy tenso, lo que hace que tengan que trabajar mucho más esfuerzo para cumplir con las exigencias del mismo, esto está afectando su calidad de vida, y los está enfermando.

Planteamiento Del Problema.

En las empresas se percibe de manera directa o indirecta el estrés laboral, llegando a ser un fenómeno que interviene de manera negativa dentro del sistema organizativo y el día a día de la empresa. Las consecuencias a este desajuste organizativo pueden ser múltiples: baja productividad, insatisfacción empleado-empendedor, baja calidad, desmotivación etc. El estrés es la reacción que lleva al individuo a dar una respuesta al entorno que lo rodea, respuesta que percibe como la defensa a una amenaza, generando reacciones de desequilibrio físico, mental, emocional.

De acuerdo a la situación que se ha estado presentando en la empresa Cooperativa Coomeva con el personal de trabajo, en sus incapacidades por estrés laboral, y también por el manejo que le está dando la empresa a lo manifestado por los empleados, aspecto tomado como objeto de estudio, es importante primero determinar el concepto de estrés:

De acuerdo a la situación que se ha estado presentando en la empresa Cooperativa Coomeva con el personal de trabajo, en sus incapacidades por estrés laboral, y también por el manejo que le está dando la empresa a lo manifestado por los empleados, aspecto tomado como objeto de estudio, es importante primero determinar el concepto de estrés:

Según Hans Selye (1926)⁴ quien ha popularizado el término “estrés”. Entiende el estrés como una respuesta no específica del organismo, como el estado que se manifiesta por un síndrome específico consistente en todos los cambios inespecíficos inducidos dentro de un sistema biológico. Es decir esta es una respuesta del organismo del ser humano cuando se presenta una serie de impulsos que sobrecargan y afectan su funcionamiento.

Para un mejor análisis en el planteamiento de nuestro problema vamos a resaltar algunas causas que generan estrés laboral en los empleados:

- ✓ Ampliación de horarios de trabajo del horario legal ⁶a horarios de entre 8 y 10 horas diarias.
- ✓ Inclusión de jornadas laborales en tres tiempos, incluido horario nocturno, así, como cuando lo requiera la empresa domingos y festivos.
- ✓ Sentimiento de no ser escuchado por parte de sus responsables.
- ✓ Baja o casi nula vigilancia de la Salud Ocupacional por parte del departamento respectivo.

Por otra parte también tenemos el cansancio mental que puede causar trastornos de comportamiento como efecto del estrés, lo cual perfectamente puede desencadenar un problema físico que paralice el cuerpo o que generen que la persona reaccione de manera alterada e inesperada. Estos casos son más comunes de lo que se cree y hay estadísticas que los confirman.

Por los motivos expuestos se formula el siguiente problema de investigación:

¿Cómo hace frente el departamento de Salud Ocupacional, al problema de estrés laboral en Coomeva?

Entendemos que hoy en día las empresas están inmersas en un mundo globalizado cambiante y por lo tanto el área de salud ocupacional también debe evolucionar, y su rol en la empresa es de vital importancia para darle un buen manejo a los diversos cambios que pueda presentar la empresa, es importante contribuir a directamente en la búsqueda de la solución de los problemas de salud de los colaboradores en la ocupación que tienen en la empresa.

1.2 *Objetivos De La Investigación.*

General:

Diagnosticar la gestión de los procesos del área de salud ocupacional para minimizar el estrés laboral en la empresa Coomeva regional del Valle del Cauca y a su vez proponer estrategias de mejora en pro de la calidad de vida de sus empleados.

Específicos:

- ✓ Analizar el cumplimiento adecuado por parte del departamento de Salud Ocupacional de los diferentes procesos que lleva a cabo para preservar la salud de sus empleados.
- ✓ Identificar la percepción que tiene el empleado respecto al estrés laboral que se vive en la organización y en su puesto de trabajo.
- ✓ Realizar las recomendaciones de cómo deberían ser los procesos del área de salud ocupacional en la empresa.
- ✓ Generar una propuesta de valor que sea transferible a la empresa y a sus trabajadores para solucionar los efectos del estrés laboral en los empleados de Coomeva, fortaleciendo el rendimiento físico y mental de los trabajadores en la jornada laboral además de motivarlos a que lleven estilos de vida saludable.

1.3 Justificación De La Investigación.

Las empresas deben de velar por la integridad de sus trabajadores, acogiéndose a las normativas instauradas sobre las áreas de salud ocupacional, con el fin de garantizar el mejoramiento de los sitios de trabajo de los empleados en Colombia.

El desarrollo del programa de salud ocupacional se diseñó con el fin de incluir herramientas que permitieran aumentar la productividad y por otra parte disminuir las incapacidades laborales o ausentismo. Así mismo disponer de un ambiente físico saludable que de bienestar al trabajador y evite enfermedades profesionales reduciendo la incapacidad laboral.

Puesto que diversas enfermedades profesionales y accidentes laborales interfieren en el desarrollo normal de la empresa incidiendo negativamente como puede ser bajadas de ratios de productividad , inciden también en el propio individuo, en su mundo laboral y social, es por tanto de vital importancia para la empresa desarrollar un programa de salud ocupacional.

Por tal motivo es importante investigar los temas propuestos como:

- ✓ Gestión del área de salud ocupacional en temas como el estrés.
- ✓ Indicadores de salud ocupacional, para determinar cuál es la forma en que la empresa está manejando estos proceso y de esta manera aplicar alternativas de gestión para mejorarlos y ayudar en el funcionamiento de la empresa, empleando herramientas y control para su efectivo desarrollo, permitiendo que los trabajadores sientan que la organización se preocupa por su bienestar, su salud física y mental.

Con este estudio Coomeva es la verdadera beneficiada.

- ✓ Reconocerá falencias y debilidades
- ✓ Analizara su equipo y a la propia empresa y adoptara nuevas estrategias para la mejorar la gestión del área de salud ocupacional, haciendo que se minimicen los problemas de estrés en sus empleados.

Esta investigación contribuye al mejoramiento de la práctica empresarial de manera positiva porque con ellos podremos demostrar no solo como estudiantes de administración de empresas, sino como empleados que podemos aportar al mejoramiento de una empresa que

presente este y cualquier tipo de problema de salud ocupacional y lo podremos ver reflejados en los resultados obtenidos en productividad, mejora en el ambiente y su entorno, motivación, y buen liderazgo.

Capítulo 2

Marco Teórico.

El *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 más próximo, con su pareja, familia, círculo de amigos.

Las causas del estrés laboral pueden ser muy diversas:

- El volumen y ritmo de trabajo.
- Tareas aburridas o monótonas.
- Empleo inestable.
- Elevado nivel de responsabilidad.
- Exposición a tareas insalubres o peligrosas.
- Falta de apoyo.
- Acoso laboral.
- Utilización inadecuada de las posiciones de poder.

- Falta de reconocimiento.
- Condiciones ambientales del lugar de trabajo.
- La combinación de cualquiera de los anteriores factores.

Consecuencias del estrés laboral:

Las consecuencias del estrés laboral afectan tanto al trabajador como a la empresa. Dentro de las consecuencias para el trabajador, debemos distinguir entre aquellas que se manifiestan a nivel físico y las que lo hacen a nivel psíquico. Algunas de estas consecuencias pueden manifestarse a corto, medio o largo plazo dependiendo de la resistencia al estrés de cada individuo, de la intensidad de los estímulos o situaciones estresantes en el lugar de trabajo, así como de la prolongación en el tiempo de dicha situación si no se toman las medidas adecuadas, como la planificación eficaz de las tareas asignadas, por parte de los jefes de la empresa.

La empresa se ve afectada porque la producción baja haciendo difícil el cumplir con los objetivos de la misma.

Tipos De Estrés Laboral:

Podemos distinguir dos tipos de estrés laboral en función de las consecuencias (positivas o negativas) que tiene sobre el trabajador. No obstante, es importante subrayar que no todos los

tipos de estrés afectan por igual a los empleados, de este modo, nos encontraremos con factores que generan estrés en unas personas y apenas afectan a otras.

El médico e investigador de origen austrohúngaro Hans Selye (1907-1982), considerado el padre de la investigación sobre el estrés, fue el primero en establecer una distinción entre **estrés positivo** y **estrés negativo**, refiriéndose a ellos como ecónomo **eustress** y **distress** respectivamente, que han sido al español.

Estrés Positivo:

La palabra original en inglés ("eustress"), se conforma mediante el prefijo griego "eu" (bueno, agradable) + stress, por lo que la traducción al español sería algo así como "estrés bueno o agradable".

El estrés se produce como una respuesta eficaz al estrés por parte de nuestro organismo, que se prepara para hacer frente a situaciones nuevas o que requieren un mayor nivel de atención. Se trata de la situación ideal, ya que mantiene alerta nuestro organismo, pero sin forzarlo en exceso, se liberan hormonas de estrés como adrenalina y cortisol, preparando así a nuestro cuerpo, se acelera tu ritmo, los sentidos se agudizan, corazón late más fuerte, todos estos cambios físicos aumentan nuestro tiempo de reacción.

Este tipo de estrés laboral resulta beneficioso, ya que aumenta nuestras capacidades, nos motiva, y nos hace más productivos.

Algunos ejemplos de estrés en el puesto de trabajo:

- Disfrutar de nuestro trabajo.
- Aprender algo nuevo que nos resulta interesante.
- Resolver un problema sin bloquearse ni agobiarse.
- Ser capaz de gestionar los conflictos interpersonales.

Estrés Negativo o Perjudicial:

Este tipo de estrés se da cuando el organismo reacciona de modo inadecuado o excesivo al estrés. Puede darse ante situaciones estresantes que superan nuestras capacidades o ante sucesos estresantes que se repiten de modo prolongado y repetitivo en el tiempo. Cuando alguien dice que está estresado, en realidad se refiere a que está experimentando distrés.

Se trata de un tipo de estrés laboral perjudicial para el organismo y que reduce notablemente nuestro rendimiento, por lo que es conveniente aprender a manejarlo correctamente, manejándolas con liberadores de estrés como la risa, una actividad física, también apoyándose con la familia, amigos, lo ideal es que nosotros manejos el estrés y no al contrario que el estrés no domine y maneje a nosotros.

Algunos ejemplos de distrés en el puesto de trabajo:

- Ser víctima de acoso laboral.
- Sobrecarga de tareas.

- Discusiones frecuentes entre compañeros de trabajo.
- Exposición a quejas de clientes enojados.
- Jornadas laborales demasiado largas.
- Exposición a ruidos molestos.
- Además, la exposición a altos niveles de distrés en el puesto de trabajo de modo repetitivo y continuo puede hacer que una simple situación de distrés se convierta en estrés crónico, una situación mucho más grave que puede llegar a incapacitar física y mentalmente al trabajador, como sucede en el Síndrome de Burnout. (Estreslaboral.info, 2017).

Para las empresas del futuro es de vital importancia que sus empleados desempeñen sus funciones bajo un carácter de satisfacción elevado, tanto el bienestar, la salud física, la salud laboral, son competencias directas del área de salud ocupacional, la cual debe centrar sus esfuerzos y responsabilidad para velar por sus empleados y entornos saludables dentro de la empresa. De lo contrario, el trabajador vera mermadas sus capacidades, sintiendo que lleva una carga excesiva de tareas, desequilibrando su parte psíquica y por ende laboral generando carga excesiva de estrés laboral.

El incremento de presión laboral que ejercen las empresas sobre sus trabajadores genera un sobre esfuerzo físico y mental, haciendo que las capacidades del trabajador se superen y que el mismo trabajador tenga la sensación de que no puede más con la carga excesiva de tareas, desequilibrándose y presentando como consecuencias enfermedades tan comunes como estrés laboral, y esto se puede dar en personas con menor y mayor reacción, depende de cómo es su

adaptabilidad a las situaciones, por lo tanto esto se da de acuerdo a las características de personalidad, la historia de vida, y su desarrollo infantil, y del desencadenante actual y/o liberador de estrés en cada persona.

Es por eso que el estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se define como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, sobrepasan las necesidades del trabajador” generando diversos síntomas tan preocupantes como dolores intensos de cabeza, insomnio, pesadillas, dolor de cuello, dolor de espalda, espasmos musculares, Sentimientos de soledad, irritabilidad, nerviosismo, entre otros que afectan totalmente al trabajador y posteriormente los resultados de productividad se ven disminuidos en la empresa.

El estrés, sus causas, su afrontamiento y consecuencias, están determinados por la propia personalidad y circunstancias ambientales (Cross y Kelly, 1984)¹¹, la estructura cognitiva individual (Steptoe y Vöguele, 1986) y la capacidad de resistencia (“hardiness”) (Mc. Craine, Lambert y Lambert, 1987)¹². Esto nos permite entender que el nivel de estrés depende de la persona, el entorno y como la persona sea capaz de afrontar el problema para superar lo agobiante que es sentirse estresado.

Teniendo en cuenta al modelo de Karasek y de Karasek y Theorel, el equilibrio entre la demanda y el nivel de control producirá el grado de estrés en un momento determinado. La ausencia de un proceso de recuperación tras un periodo de estrés continuado, así como la propia naturaleza acumulativa del mismo puede llevar a un estrés crónico, es decir si la persona que está presentando problemas de estrés no está siendo tratada puede presentar síntomas mucho más

graves haciendo el estrés crónico generando cambios más bruscos en la persona y su conducto y forma de pensar.

El estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del síndrome de burnout, ya que al encontrarse en una fase avanzada puede ya generar este tipo de síndrome el cual según estudios es determinado con un desgaste profesional, extensos horarios de trabajo, altos niveles de ocupación tanto física como mental, y todo con el fin de lograr objetivos irreales que exige la empresa.

Edelwich y Brodsky (1980) describen el síndrome de burnout como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito⁸, mientras que otros estudiosos en el campo de la psicología organizacional lo ubican como un estado de desgaste emocional y físico (Pines, Aronson, 1981) o en su definición comúnmente más conocida, como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente (Maslach, 1981)⁹.

Lo que me nos da a entender que esta enfermedad afecta el estado psicológico y físico de la persona, ocasionando desinterés en el trabajador para realizar sus labores, desmotivación, frustración y baja productividad.

Teorías Relacionadas Con El Estrés.

Teoría Psicológica.

Lazarus y Folkman (1986) definen el concepto de *estrés* refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto. El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal. Por medio se encuentra la evaluación cognitiva que realiza el sujeto; pero además, tiene en cuenta el elemento emocional que conlleva esta situación.

Es decir que este estrés si lo dejamos que se apodere de nuestra mente y cuerpo nos deteriora nuestra psiquis, y nuestro cuerpo, acumulando tensiones a nuestro sistema nervioso alterándolo de manera permanente.

Teoría Biológica De Cannon:

Fue el primero en describir los elementos básicos de esta secuencia de sucesos como respuesta de lucha y escape porque parecía que su propósito principal era preparar al animal para responder a amenazas externas atacándolas o huyendo de ellas. En nuestra vida cotidiana los estresores pueden estar presentes por períodos prolongados, lo que implica que su cuerpo permanece en alerta por mucho tiempo. Cuando el estrés está prolongado puede haber un cambio físico.

Por lo anterior el cerebro como responsable de identificar los agente estresores que desbaratan el balance de nuestro cuerpo, las neuronas envían un mensaje al hipotálamo para que

contacte con la glándula pituitaria, esta genera hormonas de corticoprotina, y la glándula suprarrenal libera en nuestro torrente sanguíneo adrenalina y cortisol, estas dos hormonas con noradrenalina, los sentidos se agudizan, se dilatan las pupilas, los músculos se tensan, en pocas palabras nuestro cuerpo se coloca en estado alerta, el efecto de cortisol aumenta el nivel de glucosa en la sangre y libera dopamina el mismo neurotransmisor que nos provoca sensaciones tan placenteras como un orgasmo, la segregación de dopamina nos da la respuesta de satisfacción al enfrentarnos a situaciones complejas y desafíos diarios, la abundancia de cortisol realiza unos daños irreparables a nuestro cuerpo, atrofiando las neuronas responsables de la memoria, potenciando los estados de alerta generando ansiedad, inhibe la secreción de neurotransmisores como la dopamina y la serotonina que si el cuerpo no las genera son las causantes de la depresión.

Síndrome general de adaptación de Selye.

El fisiólogo Canadiense Hans Selye (1907-1982) afirmó que reaccionamos al estrés físico y psicológico en tres etapas a la que llamó en conjunto síndrome de adaptación general (SAG). Estas tres etapas son reacción de alarma, resistencia y agotamiento. (salud, 2017).

Según este fisiólogo cualquier situación genera un factor estresor ya sea negativo y/o positivo, cualquier cambio las personas deben restaurar el equilibrio.

Este fisiólogo estudio las situaciones de tensión que amenazan las funciones físicas de los animales, el cual descubrió un generador de estrés que denomino el síndrome de adaptación general y le atribuyo 3 fases:

Reacción de alarma: que estimula la glándula pituitaria y suprarrenal para que descarguen las hormonas que movilizan las defensas del organismo.

Fase resistencia: donde las hormonas A y B se activan para contrarrestar el efecto de tensión, pero la reacción de nuestro cuerpo contra otra situación de tensión se debilita, con una exposición prolongada al estrés crónico llevando a otra fase.

Fase de agotamiento: provocando enfermedades, agotamiento y hasta la muerte.

Teoría Social.

Lazarus y Folkman (1986), llegaron a la conclusión que la salud y la energía eran la fuerza que requieren las personas para desarrollar sus tareas diarias, es decir que las persona con estas 2 características son personas fuertes que pueden manejar mejor las situaciones internas y externas que les generen estrés, que las personas débiles y con poca salud. En esta teoría aparecen las habilidades que tenemos socialmente como la confianza en uno mismo, la aceptación de las personas en nuestro entorno, demostraciones de afecto y sentirnos valorados, van estrechamente unidos al manejo del estrés.

Es decir que se puede regresar a un adecuado balance que se dará por dos factores los cuales son el recurso disponible y el impacto estresor ambiental. Y ahí entran las evaluaciones cognitivas como valoraciones en el contexto de vida de cada persona. Y se dividen en 2 maneras la primaria la cual consiste en un juicio sobre la situación para determinar si es estresante o no es

estresante. Y la secundaria que determina si los recursos personales con que se cuenta hacen frente a la situación estresante.

También esta teoría manifiesta que existe una relación entre el estrés, la conducta, la emoción y el afrontamiento de cada persona para reaccionar ante una situación.

Teoría Industrial.

Vitaliano y Cols (1988), demostraron con varios estudios realizados que la combinación entre una alta exigencia y un escaso nivel de control produce estrés, que va ligado a enfermedades cardiovasculares.

Actualmente los avances tecnológicos ha reemplazado varios puestos de trabajo, haciendo la operación dentro de las empresas más eficaces y automatizadas, disminuyendo el cansancio físico, pero la sociedad cree que por esta disminución de trabajo físico los empleados no se estresan y se exige que estén en calma y soporten largas jornadas con presión sin derecho a protestar, lo cual hace efecto contrario y potencializa todos los factores que elevan el estrés laboral.

La **OIT (Organización Internacional del trabajo)**: se refiere al estrés laboral en estos términos; “Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores”. Con el lema “*Estrés en el trabajo: un desafío colectivo*”, la Organización

Internacional del Trabajo (OIT) ha iniciado la campaña para celebrar el Día Mundial de la Salud y Seguridad en el Trabajo, el 28 de abril. (Infocob, 2016)

Capítulo 3

3. Metodología General

3.1. Método De La Investigación.

A través de la obtención de información basada en las encuestas y en la observación de comportamientos naturales, respuestas abiertas en el entorno natural, es decir en la empresa, generara un aporte al trabajo de investigación fruto de los conocimientos tácitos de cada uno de los integrantes de la empresa.

Se tomarán como base las actuales acciones que desarrolla la empresa por medio de los programas ya instaurados de personal y formación que pueden relacionarse en algunos casos con la gestión de la salud ocupacional en la empresa.

Con los resultados arrojados del análisis generado de las encuestas y entrevistas aplicadas a diferentes empleados y áreas se darán posible solución y se planteara el modelo de gestión con las herramientas que Coomeva actualmente emplea.

Con el fin de verificar porque el área de salud ocupacional no está actuando de conformidad con el problema de estrés laboral en sus trabajadores y basado en los indicadores de gestión se utilizó el Método de Investigación Mixta.

Este tipo de métodos nos permitió encontrar el origen y causa de los problemas manifestados por los empleados de la empresa. Aquí se logró cumplir claramente con el

objetivo propuesto que era identificar y encontrar las posibles causas y el porqué de los sucesos, y este es un método que nos permite explicar más ampliamente el problema.

3.2 Población y Muestra.

Para el objeto de investigación la población englobará todos los colaboradores con vínculo laboral y contrato fijo de Coomeva, ubicados en la ciudad de Cali y que actualmente pertenecen a servicios centrales.

El personal que se tiene en cuenta para la investigación es el personal del área de recursos humanos, y servicio al cliente, por qué esta población es la que está presentando inconformidades y está afectada por las exigencias de productividad de la empresa, la población seleccionada está compuesta por 25 empleados.

Muestra.

Como investigadores tuvimos en cuenta a 25 colaboradores de la empresa Coomeva los cuales nos permitieron la facilidad y el tiempo para realizar dicho proceso de auditoría y diligenciamiento de la encuesta.

Este personal nos provee la información con un nivel de confiabilidad del 99% ya que una de las integrantes de grupo trabaja en esta empresa, los conoce y da testimonio de la veracidad de sus respuestas, 8 hombres y 14 mujeres, en un rango de edad entre los 25 y 40 años de edad, cuya población corresponde al 40% de la población total del área de investigación. En lo relacionado con la antigüedad en la cooperativa están entre 2 y 12 años, Los cuales

fueron clasificados en 60% entre 1 y 5 años, 28% entre 5 y 8 años y 12% entre 8 y 10 años de antigüedad.

- ***Criterios de Inclusión:***

- * Trabajadores Sexo masculino y femenino.
- * Sin diagnóstico de enfermedades por estrés actualmente.
- * Pertenecientes a las diferentes áreas del Grupo Coomeva.
- * Que su puesto laboral sea en oficina o de atención al público.

- ***Criterios de Exclusión:***

- * Trabajadores con enfermedades de estrés que estén en tratamiento.
- * Trabajadores con diagnóstico de enfermedad profesional leve.
- * Mujeres embarazadas.
- * Mayores de 62 en hombres y de 57 en mujeres.

¿Qué Dice La Teoría?

La teoría del muestreo dice que estudia las relaciones entre un colectivo o un tipo de población y las muestras que se extraen de las mismas⁷. Con el estudio se pueden hacer estimaciones de características que no se conocen de una determinada población y se realizan

a partir del conocimiento de las características de las muestras (media, desviación típica, proporción, etc.).

¿Cuál Elegimos Para Seleccionar Nuestra Muestra?

Muestreo aleatorio simple: porque en este tipo de muestreo podemos tener la oportunidad de tomar la extracción de datos de cualquiera de las muestras posibles y es uno de los tipos de muestras más aconsejables para calcular.⁸

3.3 Fuentes de Información.

Las fuentes consultadas para este trabajo son los empleados de Coomeva, ubicados laboralmente en la ciudad de Cali. Esta fuente abarca: secretarías de atención al cliente, auxiliares, analistas, supervisores, coordinadoras, auxiliares operativos, supervisores, auditores, y director de la sede, así como empleados en las áreas de tecnología, contabilidad, administración, gerencia médica y gerencia operativa.

El nivel educativo en su mayoría es superior, aunque algunos están cursando actualmente sus carreras técnicas o universitarias. Respecto a perfiles como auditores, coordinadores y directores, son perfiles relacionados con la medicina, ingeniería o finanzas.

Otras Fuentes Primarias.:

Datos proporcionados directamente por la empresa, documentos oficiales de la universidad nacional abierta y a distancia, informes técnicos información de páginas web.

Fuentes Secundarias.

Bases de datos de la empresa de reportes de incapacidades, registro de reuniones y temas de capacitaciones, problemas de salud ocupacional entre otros.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Para entrarnos a las diferentes técnicas de recolección de datos comenzaremos por definir lo que significa la palabra *técnica*. En un sentido etimológico significa *arte y forma de actuación*. Ambas acepciones resaltan el carácter procedimental de la técnica; la primera resalta el sentido creativo del concepto, mientras que la segunda remarca el prescriptivo

En el campo de investigación científica el concepto de técnica se define como los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Su función principal es la observación y registro de los fenómenos empíricos para posteriormente generar modelos en la lógica cualitativa o por el contrario contrastarla con la lógica cuantitativa.

Las técnicas que se utilizaron para obtener la información primaria de la investigación fueron: técnicas de recolección de información, como encuesta.

Y para la información secundaria se realizaron diversas lecturas y revisiones bibliográficas, y también se tomaron los datos otorgados directamente de la empresa.

Las herramientas utilizadas para realizar todos los respectivos análisis de información que se obtuvo, fueron cuadros de Excel, diagrama de barras, matrices, ilustraciones, mapa conceptuales, imágenes y software.

La Investigación Por Encuesta.

Las encuestas es un método de recopilación de datos para obtener información de personas respecto de temas diferentes, su finalidad y propósito puede varias puesto que nos pueden abrir todo un campo de utilización respecto los objetivos que se quieren alcanzar.

Los datos recogidos son por lo general fruto de procedimientos estandarizados, puesto que la encuesta persigue que cada persona bien sea de manera presencial, por correo o por una plataforma informática evité opiniones sesgadas que puedan dar confusión al resultado del estudio o de la investigación.

Diseño del Instrumento.

El diseño del instrumento para la recolección de datos se basó en las siguientes fases:

1) Como primera medida se elaboró un instrumento propio donde se recibió por parte de los estudiantes una lluvia de ideas.

2) Se realizó una selección de preguntas con el objetivo de identificar causas del problema, inicialmente se había establecido preguntas abiertas pero al considerar la dificultad de su tabulación determinamos mejor realizarlas a manera cerrada.

3) La encuesta queda de 20 preguntas pero una vez se realizó una serie de valoraciones y sugerencias, como grupo consideramos que solo se dejarían 15 preguntas

4) Se planteó ubicar en una casilla de la encuesta las observaciones de cada respuesta otorgada por los encuestados.

5) Después de tener los resultados de la encuesta se procedió a tabular y a realizar análisis respectivo por medio de gráficos, los cuales nos permitieron tener más claro las causas del problema de la empresa Coomeva.

Capítulo 4

4. Resultados

4.1. Presentación de Resultados

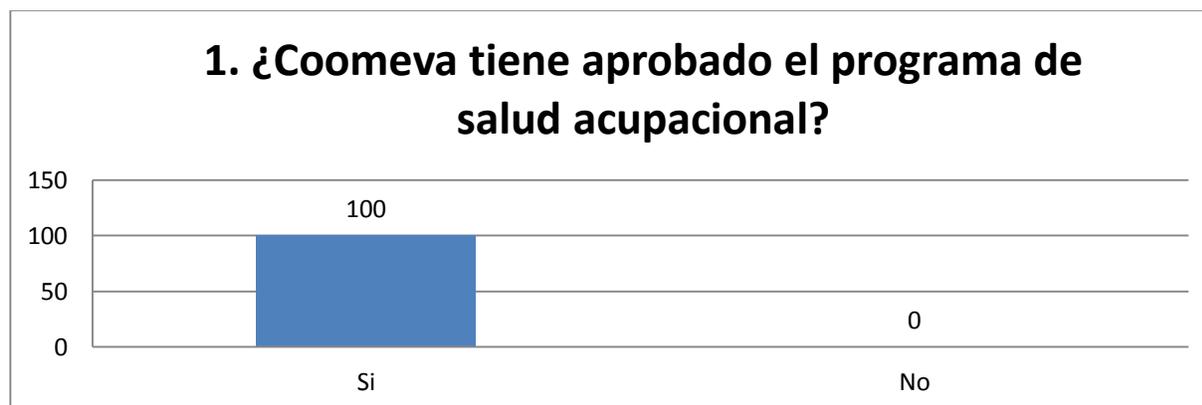
La lista de chequeo se toma para realizar encuestas 25 empleados de Coomeva y con sus resultados procedemos a realizar los análisis correspondientes.

A continuación se muestra la lista con las respectivas respuestas

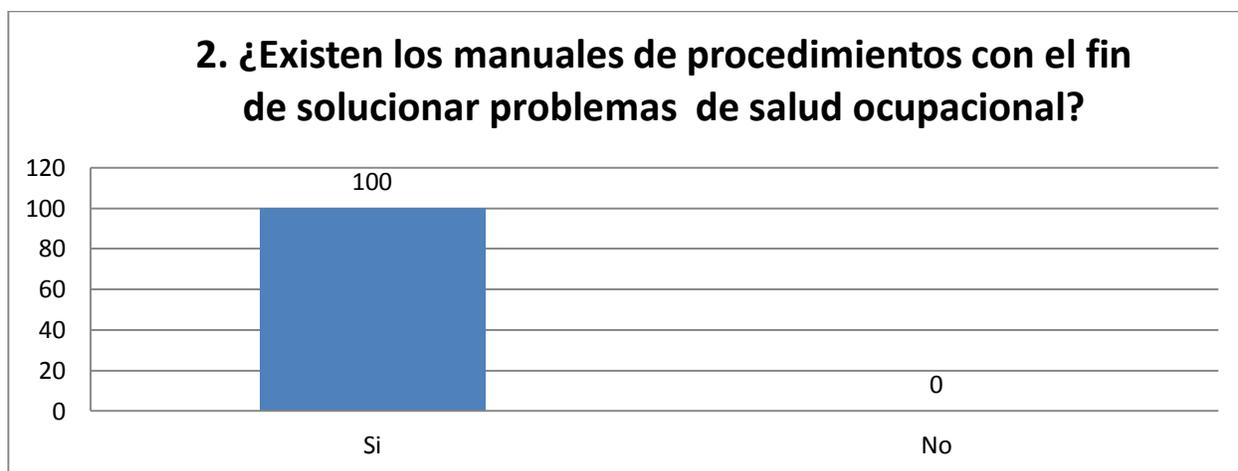
Ver Ficha Técnica N°1

Ver tabla de encuesta N°1

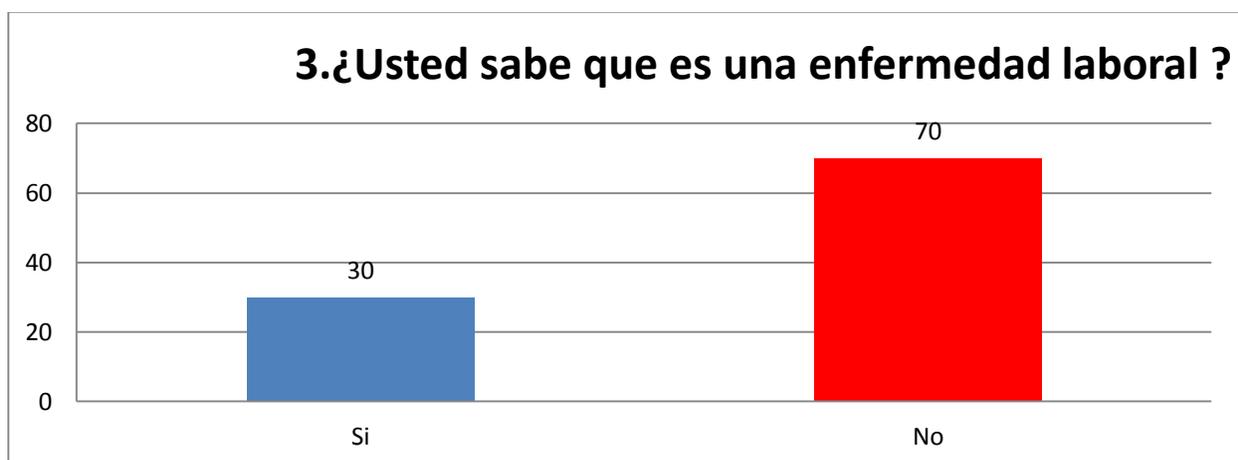
4.2. Análisis de datos



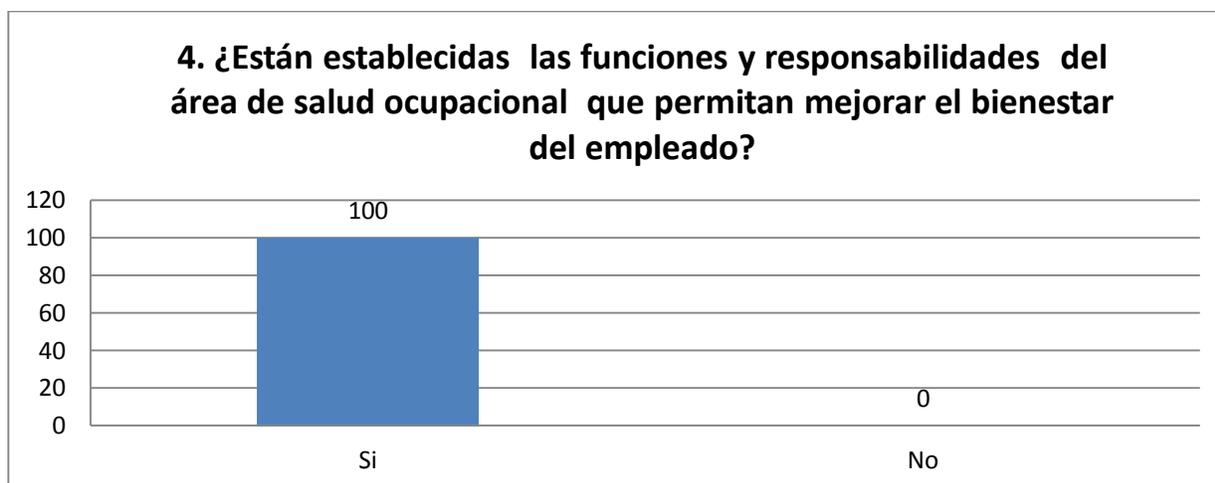
Gráfica N°. 1. Aprobación del Programa de Salud Ocupacional: Se puede observar que en Coomeva, al tener aprobado el programa de salud ocupacional, se convierte en un factor muy importante y positivo para brindar apoyo transversal a la compañía, ayudará a alinear y soportar su buen desempeño, este factor se convierte en un cumplimiento a nivel empresarial.



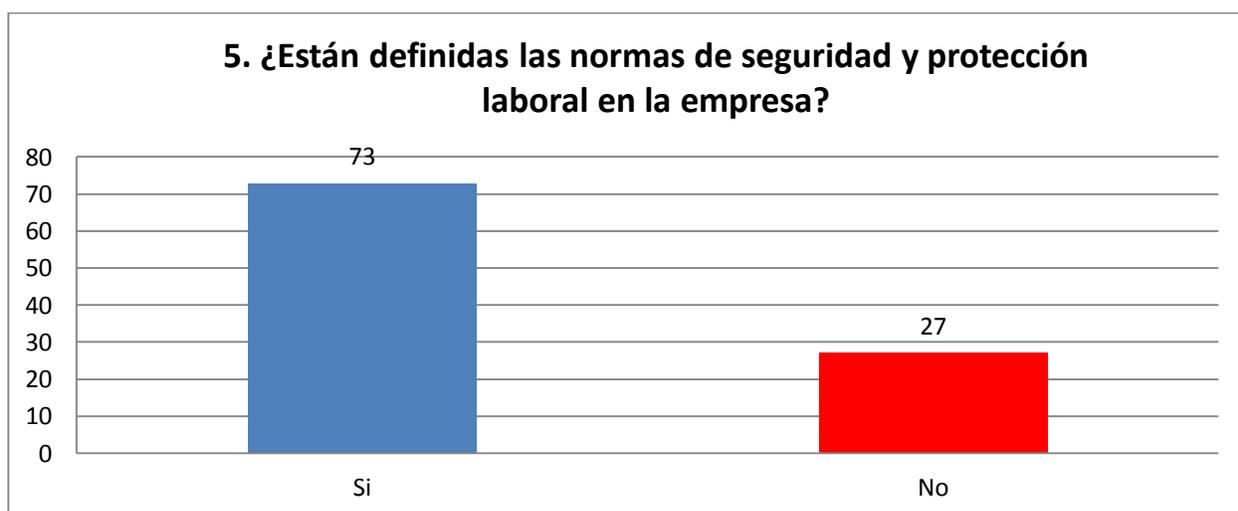
Gráfica N°2. Manuales de Procedimiento Para la Salud Ocupacional: Se muestra que el 100 % de los encuestados donde se logra determinar que si existen los manuales de procedimientos, al momento de presentarse problemas de salud ocupacional, que todo está documentado y los empleados conocen.



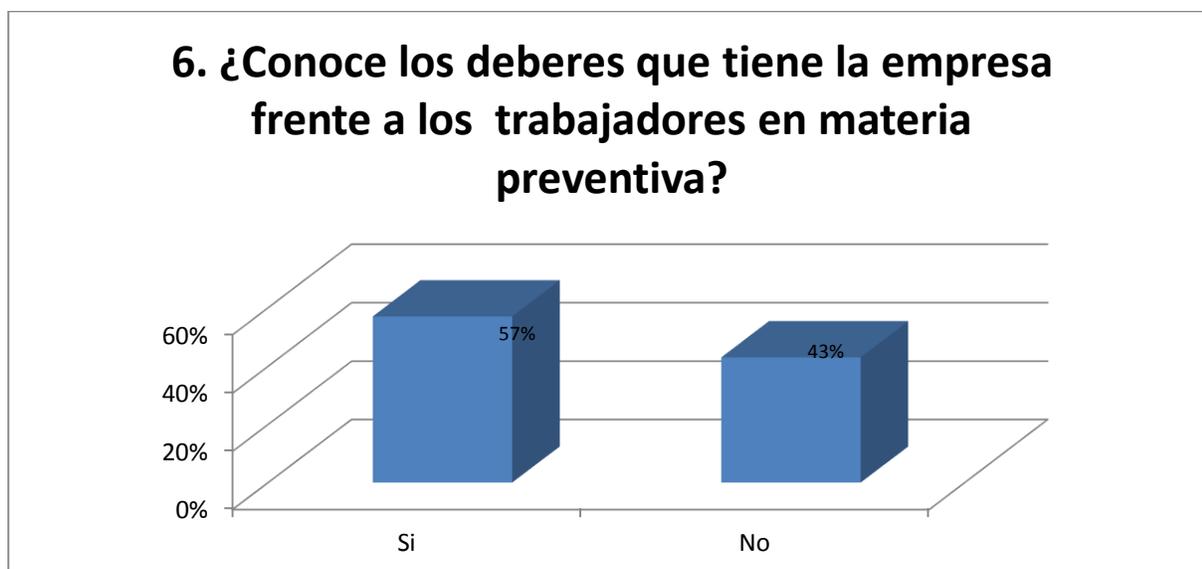
Gráfica N°3. Conocimiento de Enfermedades Laborales: Podemos concluir que, a pesar de que existen manuales de procedimientos, se observa que solo el 30 % de los encuestados conocen algunas enfermedades laborales, pero el otro 70% no saben que son, también se escucha muy seguido que creían que el área de salud ocupacional se encargaba solo de los accidentes o incidentes de trabajo dentro de la empresa.



Gráfica N°.4. Funciones y Responsabilidades del área de salud ocupacional: los encuestados manifiestan que las funciones y responsabilidades del área de salud ocupacional si están establecidas y definidas, las cuales aportan al bienestar del empleado

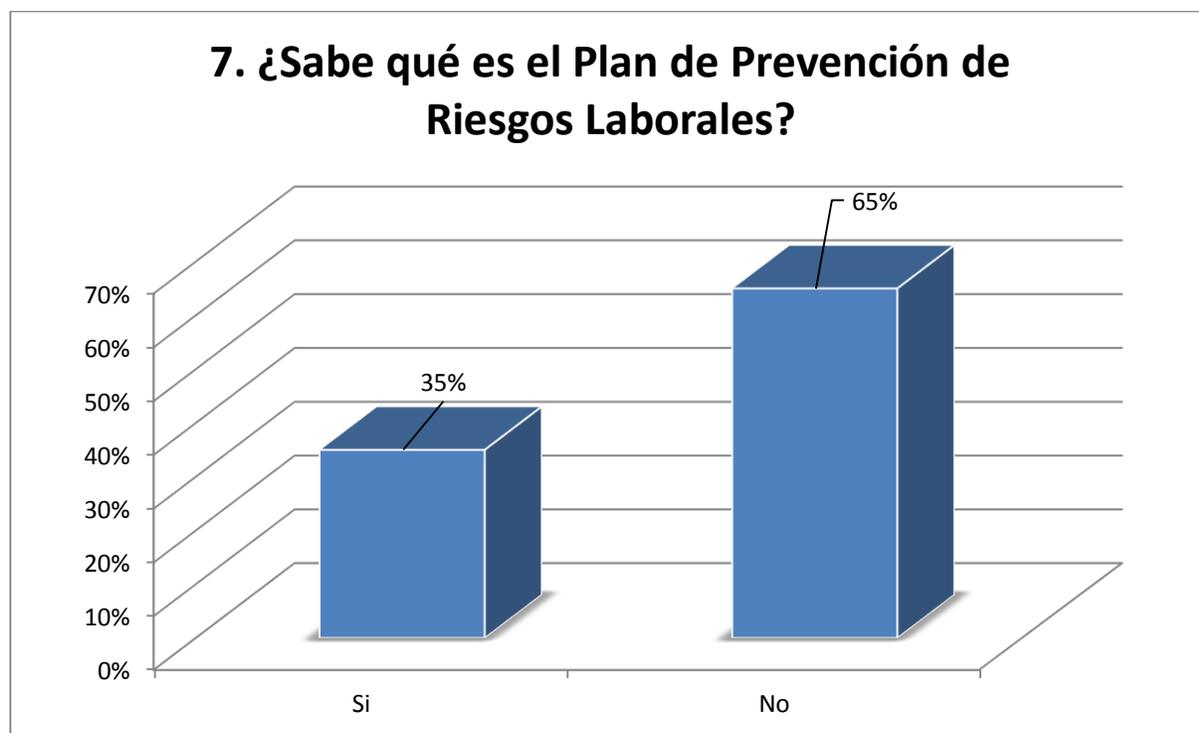


Gráfica N°.5. Normas de Seguridad y Protección Laboral: Podemos observar que el 73% de los encuestados; dicen que las normas de seguridad y protección están bien definidos, los conocen y saben cómo aplicarlos, pero el 27% dice que no los conocen y menos saben aplicarlos, ya que no saben ponerlas en marcha, como pueden prevenir accidentes ni incidentes, no los entienden ni tampoco como llegar a protegerse a sí mismos ni a sus compañeros.

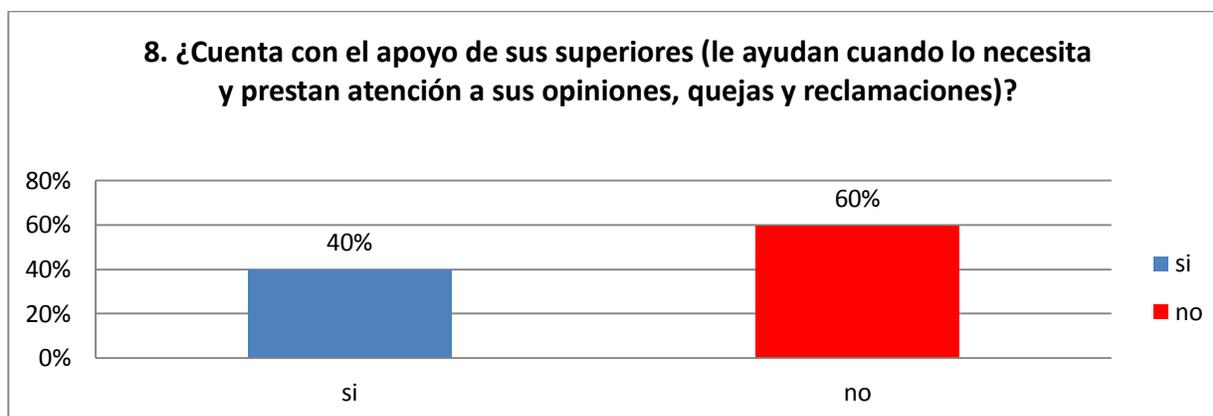


Gráfica N°.6. Deberes de la Empresa en Materia Preventiva: Muestra que, según los encuestados, en mayor medida (57%) si conocen sus derechos porque se han divulgado, además algunos han trabajado en otras empresas, por eso los conocen, pero los más jóvenes no saben cuáles son esos derechos, lo que nos permite mencionar algunos deberes que se deben divulgar en la empresa:

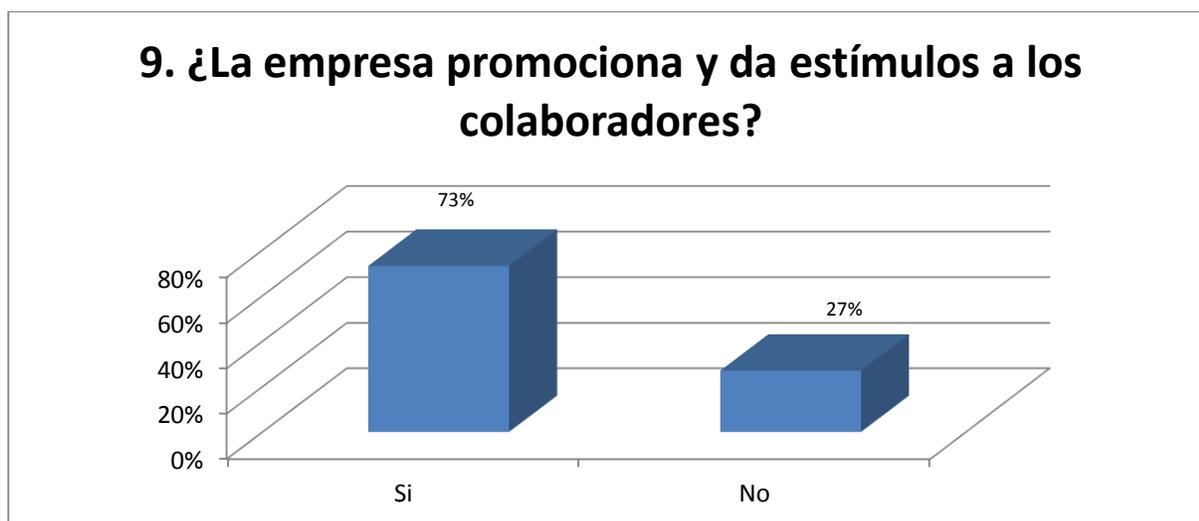
- Hacer que se cumplan las medidas de prevención establecidas dentro de la empresa.
- Proveer sus trabajadores las herramientas necesarias para el uso correcto de medios y equipos de protección.
- Vigilar y Exigir a sus trabajadores el empleo correcto de los dispositivos y elementos de seguridad.
- Exigir que se comunique inmediatamente sobre cualquier tipo de situaciones de riesgo que se presente, como accidentes e incidentes.
- Exigir a sus trabajadores su cooperación para garantizar condiciones laborales seguras.



Gráfica N.º.7. Plan de Prevención de Riesgos Laborales: Muestra que del total de los encuestados, solo el 35% sabe que es el plan de prevención de riesgos y el 65% no lo sabe, por lo tanto es importante que como trabajadores se conozca este documento, que muestra cómo deben implantar las actividades preventivas en la empresa para evitar accidentes o riesgos de enfermedades entre sus colaboradores, este plan es importante para los trabajadores como para la misma empresa, pues al tener un alto nivel de accidentalidad, la empresa corre el riesgo de disminuir su competitividad e incurrir en multas gubernamentales

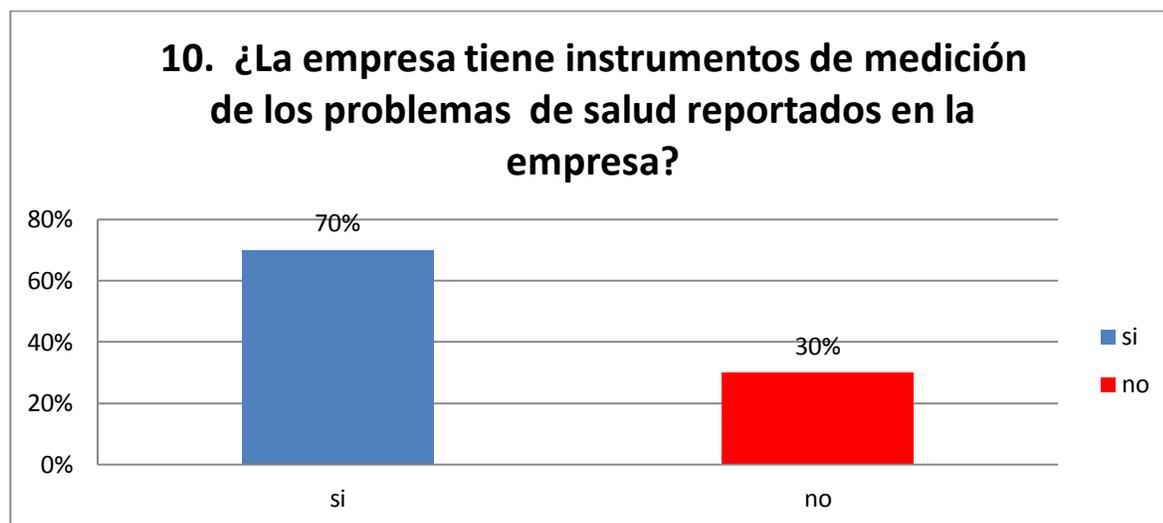


Gráfica N°.8. Respaldo de Superiores en Prevenciones de Riesgos Laborales: 40% de los encuestados dice que si han tenido la posibilidad de manifestar sus inquietudes y opiniones a sus superiores para temas de seguridad y bienestar, ya el 60% dice que no cuenta con este apoyo ya que debido a la carga laboral, hay un alto nivel de estrés, por ende hay gran tensión y no cuentan con el espacio o tiempo para poder manifestar directamente con sus superiores sus problemas o sugerencias, además no tiene confianza o presentan temor y prefieren no incomodar para evitar retaliaciones con sus jefes.



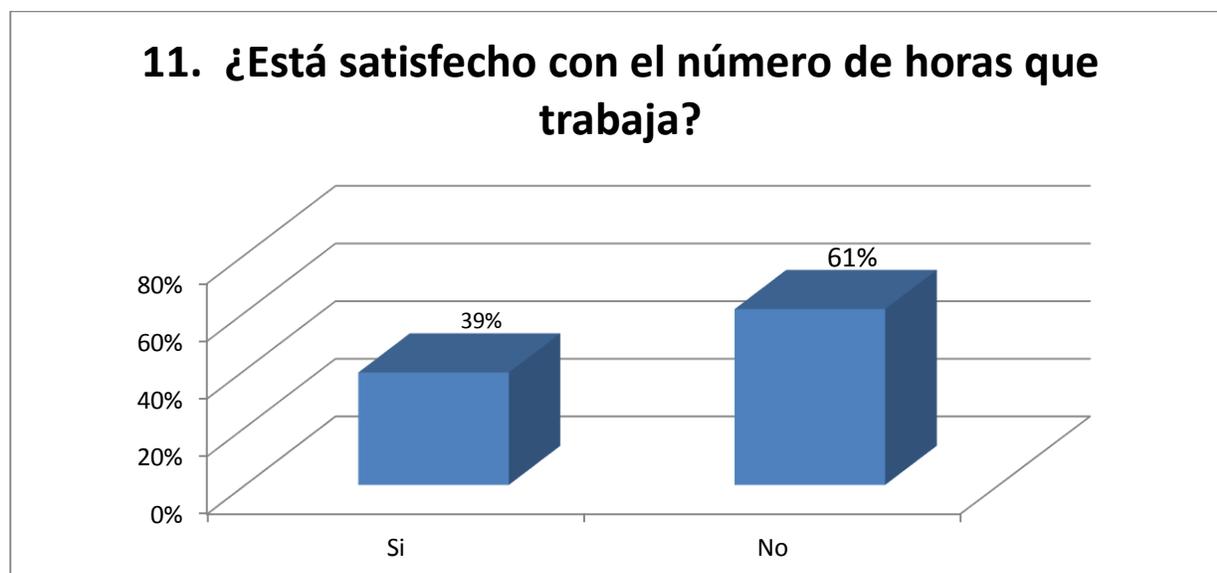
Gráfica N°.9. Promoción y Estímulos: Observamos que el 73% de los encuestados dice que la empresa si tiene estímulos o incentivos para motivar el trabajo de los empleados, como son

bonificaciones extralegales, capacitación y actividades familiares, ya el 27 % dice que esos estímulos no son suficientes para considerar que compensarían el esfuerzo y el trabajo tan estresante que se maneja dentro de la empresa.

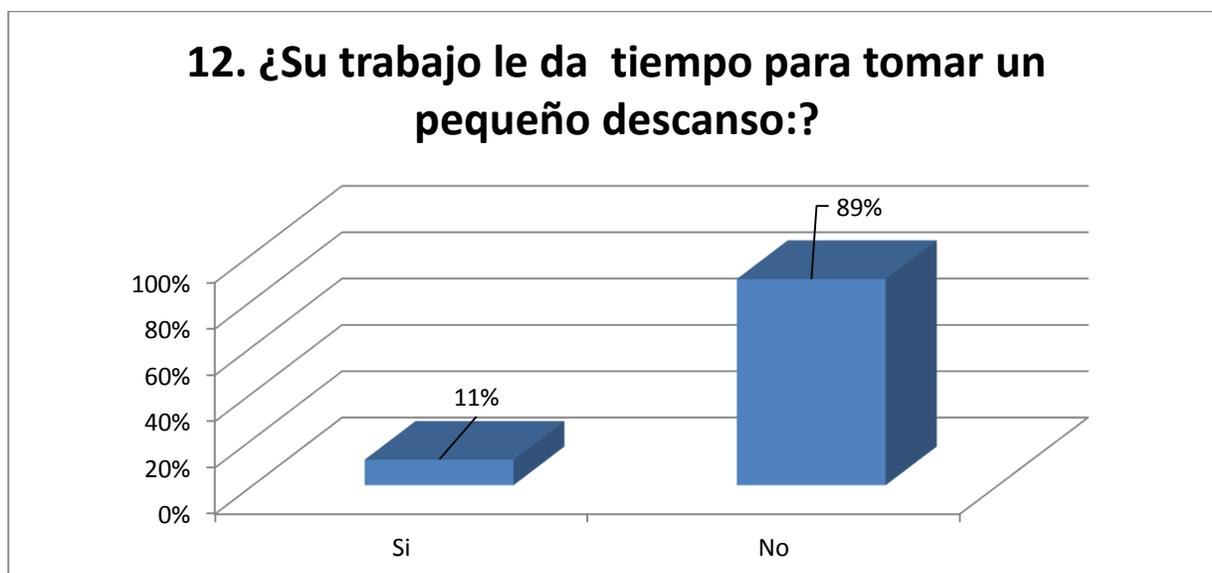


Gráfica N°.10. Instrumentos de Medición en Reportes de problemas de Salud Laboral: Referente a los accidentes laborables; el 70% de los encuestados, dice que la empresa si tiene reportes de esos hechos, son partícipes de las investigaciones de accidentes y además los socializan frente a sus compañeros, pero el 30% de los encuestados dice que no sabe cómo es el manejo de esta información, no los conocen directamente, no saben cuál es el historial de accidentalidad en la empresa.

Es importante para las empresas tener instrumentos de medición para que puedan evaluar cada puesto de trabajo según su carga física, o emocional y los empleados deben conocer como evalúan estos instrumentos, además sirve para evaluar puntos críticos, en donde aumenta el riesgo de accidentalidad.



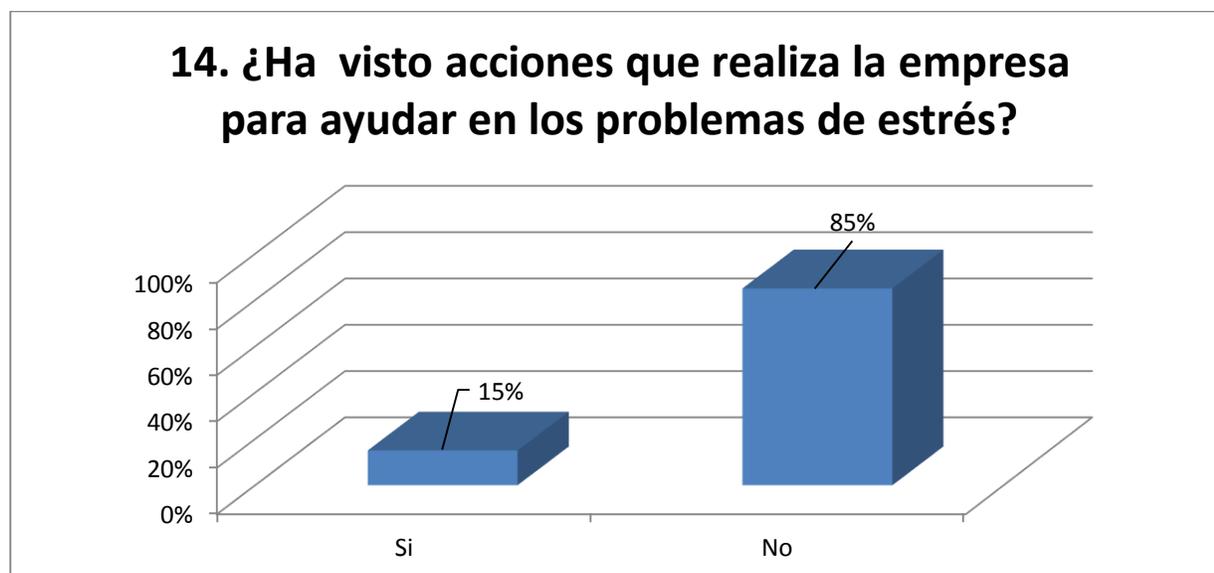
Gráfica N°.11. Satisfacción Horas de Trabajo: Observamos que, dado a la intensidad horaria que se maneja y las exigencias del trabajo por cumplir las metas solo el 39% de los empleados están satisfechos con sus horarios y sus tiempos extras que laboran, la empresa les ha permitido trabajar en turnos para que ellos que estén adelantando estudios universitarios principalmente en altos cargos de la empresa, ya para el 61% no está de acuerdo con sus horarios y tiempos, pues además de que trabajan más de las 8 horas se sienten cansados y dicen que no les queda tiempo para su familia y otras cosas, sienten que no tienen las mismas posibilidades que altos cargos gerenciales.



Gráfica N°.12. Descanso En horas de Trabajo: Es que tan solo el 11% de los encuestados sienten que si tienen un tiempo para tomar un pequeño receso o pausa activa, esto especialmente en los cargos altos, pero el gran inconformismo se da en cargos medios y bajos, ya que son los que manejan el trabajo bajo presión, los que tienen mayor exigencia por resultados, por su carga laboral, no cuentan con mucho tiempo disponible.

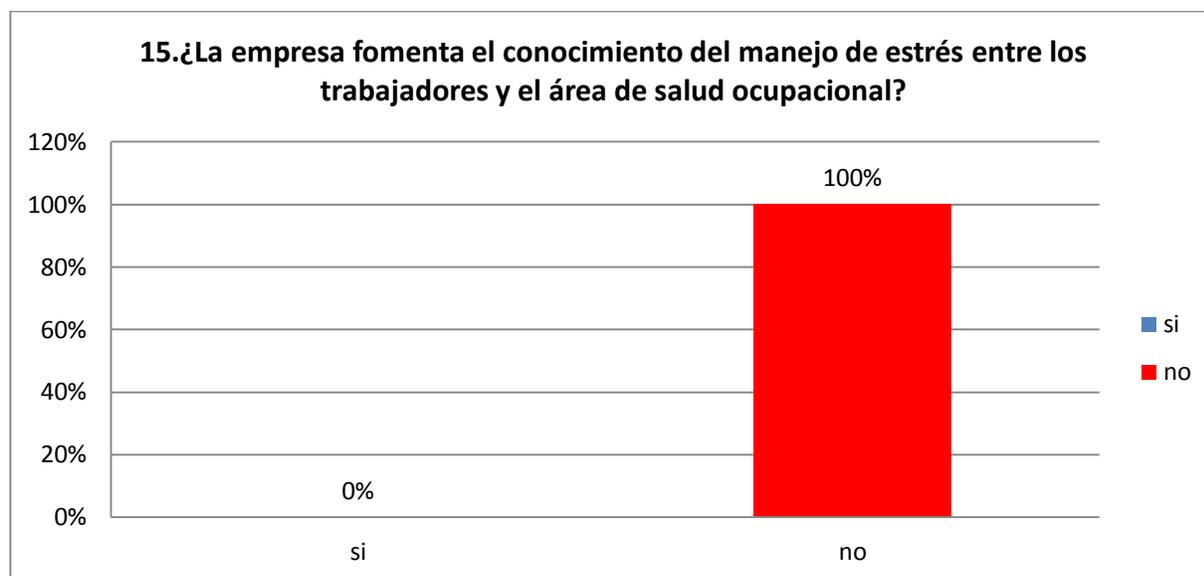
Los empleado conocen que son las pausas activas y el por qué existen en la empresa, pero el hecho que la conozcan no nos garantiza que la gente las haga y sea consciente de la necesidad de hacerlas.

Los trabajos gerenciales, en su mayoría requieren de mucha concentración y paciencia por lo tanto según las respuestas encontramos el 77% si requieren tener un alto nivel de concentración, para tomar las mejores decisiones, ya el 23% dice que no necesita mucho esfuerzo o concentración para cumplir con su tarea diaria, no son labores de un alto requerimiento decisivo.



Grafica N°.13. Acciones de la Empresa en Contra del Estrés: No muestra un buen resultado en esta pregunta, un muy bajo porcentaje, solo el 15% de los empleados dice que si ha visto acciones por parte de la empresa, para disminuir el estrés, directamente para las personas que han presentado problemas de estrés específicos, y también en altos cargos gerenciales, el 85% dice que conoce estas acciones, ya que la gestión de salud ocupacional se enfoca solo en los que ya presentan afectación de estrés, no se notan acciones en la prevención de esta problemática, que por carga laboral, es muy común en la empresa.

(Senge, 1990) manifiesta un interesante punto de vista al referirse al conocimiento como un motor que impulsa el aprendizaje dentro y fuera de las organizaciones. Lo que nos da a entender que es importante que se transfiera continuamente el conocimiento para genera un cambio de conducta en el empleado y tenga las herramientas para enfrentar los problemas y situaciones que afecten su situación laboral y ambiente de trabajo.



Gráfica N°. 15. Inversión de la Empresa en Prevenir el Estrés: Del total de empleados encuestados, manifiesta que hasta el momento no se ha registrado transferencia de conocimiento en cuanto al manejo de los problemas de salud ocupacional, principalmente el estrés. El cual se ha convertido en gran problema de salud pública, se ha evidenciado en los reportes de las incapacidades de los empleados por motivo de estrés laboral, factor que es de tomar como urgente para trabajar y brindar herramientas a los empleados para que se pueda minimizar el riesgo de este tipo de problemas.

Según la teoría de la gestión de conocimiento nos dice que es importante para cada empresa porque añade valor a su gestión, productos y servicios, y desarrollo de tecnologías y estrategias en pro de mejora y éxito de la empresa tanto internamente como externamente.

Capítulo 5

5. Conclusiones

5.1 Resumen de Hallazgos

Dado al estudio realizado encuestando a los empleados de la empresa Coomeva De acuerdo a la situación que se ha estado presentando en la empresa Cooperativa Coomeva con el personal de trabajo, en sus incapacidades por estrés laboral, y también por el manejo que le está dando la empresa a lo manifestado por los empleados, aspecto tomado como objeto de estudio, es importante primero determinar el concepto de estrés:

La mayoría de colaboradores desconoce que es un plan de prevención de riesgos laborales por lo tanto no son capaces de hacer que se aplique en la EMPRESA.

No existe un buen liderazgo en algunas dependencias pues los colaboradores no tienen la oportunidad de manifestar adecuadamente sus dificultades o problemas con sus jefes.

Los empleados manifiestan que muy pocas veces ven acciones para ayudar a las personas que presentan problemas de depresiones o estrés por el trabajo que realizan, y que tampoco fomentan por medio de capacitaciones o charlas cómo manejar el estrés dentro y fuera de la empresa en acompañamiento del área de salud ocupacional.

Se evidenció que aunque el grupo de trabajadores de Coomeva conoce claramente que son las pausas activas y para qué sirven, estas en un importante porcentaje no se hacen, tal vez porque no le dan la importancia que se merece este asunto y eso se evidencia directamente de la gerencia hasta cada uno de sus miembros de cada oficina. Pensamos que es un desafío educativo

y cultural que tiene que ver con la conciencia del autocuidado en la salud. Es por ello que al mostrar y evidenciar estos hallazgos en datos se puede hacer que las directivas tomen conciencia para que asuman el reto de volver la realización de las pausas activas en una tendencia tan importante como el alimentarnos todos los días.

Según los objetivos planteados si se está cumpliendo con el análisis del proceso que lleva el área de salud ocupacional en la empresa Coomeva, y se está identificando claramente la percepción de los empleados sobre el manejo de los problemas y enfermedades que se presentan en la empresa donde se evidencia falta de conocimiento y estrategias de acción para atender esta y otro tipo de enfermedades laborales en la empresa.

5.2 Recomendaciones

Para brindar una solución al problema de salud ocupacional que presenta la empresa Coomeva con sus empleados presento las siguientes recomendaciones y así se pueda llevar a cabo el proceso de gestión de conocimiento en la empresa.

Generar espacios de confianza para entre los trabajadores y los superiores para que de esta manera puedan expresar sus inconformidades y problemas propiciando la implementación de gestión de conocimiento dentro de la empresa y así los empleados tengan las herramientas necesarias para afrontar mejor los problemas que se les presenten y se puedan tomar acciones pertinentes con el área que corresponda.

Aplicar políticas de transferencia de conocimiento entre las diferentes áreas y empleados, donde todos tengan acceso a la información y estén actualizando y reforzando su conocimiento

constantemente, de esta manera se podrá tener las competencias necesarias en los empleados ya que conocerán las funciones de cada área especialmente de salud ocupacional y así podrán entender el manejo y ya adoptar técnicas de prevención de riesgos laborales en la empresa.

Es claro que las pausas activas durante la jornada laboral contribuyen a la conservación de la salud y del bienestar de todos los empleados, además disminuyen los índices de ausentismo con ambientes laborales agradables y a mejorar las relaciones interpersonales. Por esto estas pausas activas deben ser algo que en un principio se incentive pero que luego sea parte de nuestra rutina diaria. Estas contribuyen de gran manera a mejorar la comunicación entre compañeros, fortaleciendo el tener un ambiente laboral saludable, debido a que si las personas tienen buenas relaciones entre sí, la convivencia y el trabajar será de mejor manera, creándose áreas de trabajo en donde todos nos sentamos cómodos, disminuyendo en él los niveles de ansiedad y estrés.

5.3 Propuesta

Se elaborara un proyecto donde se trabajara la gestión de conocimiento adecuada para que tanto los empleados y la empresa tengan las bases para enfrentar situaciones y riesgos de salud ocupacional y otros problemas.

5.3.1. Recursos Tecnológicos:

La empresa cuenta con la plataforma Daruma, y con las Aulas virtuales que le permiten tener información almacenada y disponible al instante, lo cual facilita que el aprendizaje llegue a

cualquier persona que trabaje en esta, también posee una amplia biblioteca virtual y consulta en un entorno amigable para el usuario.

También está la instalación en todos los computadores de la empresa el programa de Pausas activas que se activará automáticamente a las 10:00 am y a las 4:00 pm, o en otros horarios según el tiempo de duración de la jornada laboral del trabajador si es diferente a la estándar. Este programa mostrará que ejercicios debe realizar durante los 5 minutos que dura el descanso.

5.3.2. Recursos Humanos

Para esto se trabajara en conjunto con el área de recursos humanos y salud ocupacional y también acompañamiento de personal experto en el tema. Se debe establecer un protocolo de las pausas activas, en este deben estar incluidos desde los jefes de cada dependencia hasta funcionarios de la ARL de la empresa para generar acciones que motiven la realización de las Pausas activas.

Es importante que se realice una reunión entre todos los líderes y encargados de todas las áreas para que se logre difundir correctamente el mensaje y las actividades a desarrollar en pro de este objetivo. Los miembros de la ARL y quienes están liderando esta investigación son quienes deben difundir a todo el grupo de trabajadores los resultados de este estudio y mostrar la importancia de las pausas activas para combatir el estrés, sus beneficios y lograr una mayor integración, participación y compromiso en la ejecución del sistema de pausas activas durante las jornadas de trabajo. Es importante implementar unas fechas específicas en las cuales se efectuaran visitas a los puestos de trabajo guiadas por personal de la empresa para motivar la

aplicación de las pausas en los horarios entre 10am y 10:30am en la mañana y 3:30pm y 4pm en la tarde.

También consideramos fundamental la participación de todos los líderes de área con incentivos que lleven a que todo el personal entienda la importancia de hacer las pausas activas. A ellos los debe acompañar un experto en el manejo del tema sobre los riesgos profesionales para que con su discurso llegue a la mente de todos los empleados y moviendo el sentimiento de amor propio por su bienestar y salud.

5.3.3. Recursos financieros: la empresa tiene presupuesto para cubrir y poner en marcha el proyecto por lo tanto solo sería presentar un análisis del presupuesto estimado que se necesita para la puesta en marcha y plantear los beneficios que traería para la empresa en compensación por la inversión realizada para el proyecto. La idea es que Coomeva invierta en esta campaña de sensibilización para que a futuro pierda menos dinero que el que perdería por un trabajador que se enfermó o incapacitado por estrés.

5.3.4. Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt

Tabla N° 3 Diagrama de Gantt

CONCLUSIONES

En la actualidad la gestión de la salud ocupacional en las empresas es de gran importancia en el mundo empresarial, puesto que un programa bien definido permite no solo proteger la integridad del empleado como motor fundamental de la empresa, si no optimizar su productividad, sumando valor a la empresa y ventaja competitiva al mercado.

El documento refleja a través de definición de términos, teorías y evolución del término estrés laboral como se llega a dar importancia a la salud ocupacional en el centro de trabajo.

Las organización deben proveer la facilidad para que se logre desarrollar bien las competencias de una manera tal que el empleado refleje buenos resultados, es por ello que el entorno laboral en la organización es un factor determinante en el desempeño y en la productividad del trabajador, ya que este tiene gran incidencia en el rendimiento y el aumento considerado del potencial del empleado, las empresas deben proporcionar todas las herramientas necesarias para que el empleado pueda trabajar y cumpla con su objetivo. Es por esto que Los programas encaminados a combatir el problema del estrés laboral son más rentables ya que lo reducen, y hacen que las tareas sean más satisfactorias y de esta forma gana la empresa, trabajadores y la misma sociedad.

Siempre y cuando, el empleado tenga las herramientas y las condiciones adecuadas otorgadas por la empresa en la que labora sabrá reconocer las cosas que no puede cambiar y lo que su esfuerzo puede dar, tendrá el conocimiento de aplicar nuevas maneras de relajarse, cambiar su perspectiva, disfrutar lo que hace y evitar las situaciones estresantes.

La importancia de este trabajo es que nos da las herramientas para aplicar diferentes tipos de evaluación ante un problema de recursos humanos planteado o de posible solución. Este no es solo un instrumento de medición, sino que también puede tomar en cuenta las actividades laborales de los empleados, del desempeño y la capacitación, o que competencias específicas son las más importantes para las áreas de Recursos Humanos porque con estas se logra la oportunidad de poder impulsar y realizar procesos productivos que promuevan el desarrollo de la empresa.

Este tema es muy interesante y muy amplio para investigar, consideramos que lo aprendido durante este trabajo se debe aplicar a la vida cotidiana, en cada campo que nos desenvolvemos, y en cada círculo ya sea familiar, social, siempre procurando tener un alto cuando veamos que el estrés que nos agobia no es positivo sino negativo. y para finalizar considero las empresas deben de hacer más acompañamiento para este tipo de enfermedades laborales desde el punto de salud ocupacional, pues no se les presta el debido cuidado, dejando solo al colaborador, con esta carga física y emocional.

Anexos

Ficha Técnica N°1

Total encuestados	25	Empleados de Coomeva	
Procedimiento de selección de entrevistado	Aleatorio por oficinas		
Personas entrevistadas	Hombres y Mujeres de las diferentes áreas que hacen la representatividad de cada una de sus oficinas o áreas de trabajo		
Periodo de recolección	Noviembre 10 a 13 de 2017		

Fuente: Elaboración propia Diana Rubiano

Tabla N°1: Encuesta

1. LISTA DE CHEQUEO PARA LA AUDITORIA DE SALUD OCUPACIONAL			
PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1. ¿Coomeva tiene aprobado el programa de salud ocupacional?	100%		Si la empresa tiene aprobado el programa de salud ocupacional y cuenta con el área especializada
2. ¿Existen los manuales de procedimientos con el fin de solucionar problemas de salud ocupacional?	100%		Según los encuestados se logra determinar que si existen los manuales de procedimientos que todo esto está documentado y los empleados los conocen.

3. ¿Usted sabe que es una enfermedad laboral?	30%	70%	Algunos encuestados manifiestan que conocen algunas enfermedades laborales y otros no saben cuáles podrían ser.
4. ¿Están establecidas las funciones y responsabilidades del área de salud ocupacional que permitan mejorar el bienestar del empleado?	100%		Los encuestados manifiestan que las funciones y responsabilidades de salud ocupacional si están establecidas.
5. ¿Están definidas las normas de seguridad y protección laboral en la empresa?	73%	27	Si están definidas pero muy poco se conoce su aplicación.
6. ¿Conoce los derechos que tiene la empresa frente a los trabajadores en materia preventiva?	57%	43%	Según los encuestados en la mayoría de los casos (57%) si los conoce porque han trabajado en otras empresas pero los más jóvenes no saben cuáles son los derechos.
7. ¿Sabe qué es el Plan de Prevención de Riesgos Laborales?	35%	65%	La mayoría de trabajadores no sabe que es el plan de prevención de riesgos. Y los que sí saben lo relacionan solo como los accidentes dentro del trabajo mas no con enfermedades que se puedan generar en los empleados.
8. ¿Cuenta con el apoyo de sus superiores (le ayudan cuando lo necesita y prestan atención a sus opiniones, quejas y reclamaciones)?	40%	60%	El trabajo genera tanto estrés/tensión que el empleado prefiere callar, antes de recibir una respuesta negativa o con evasivas por parte de su supervisor.

9. ¿La empresa promociona y da estímulos a los colaboradores?	73%	27%	Al ser un trabajo con alto nivel de exigencia, Coomeva cuenta con estímulos que motiven al empleado en su ritmo de trabajo.
10. ¿La empresa tiene instrumentos de medición de los problemas de salud reportados en la empresa?	70%	30%	Según la información de accidentes laborales si tiene reportes de esos hechos pero los empleados no los conocen directamente.
11. ¿Está satisfecho con el número de horas que trabaja?	39%	61%	La mayoría de empleados indica no estar satisfecho, puesto que trabaja más de 8 horas diarias.
12. ¿Su trabajo le da tiempo para tomar un pequeño descanso?:	11%	89%	La gran mayoría manifiesta que no les da tiempo
13. ¿Su tarea requiere mucho nivel de concentración?	77%	23%	La mayoría de puestos así lo requieren, en especial atención al cliente.
14. ¿Conoce acciones que realiza la empresa para ayudar en los problemas de estrés?	15%	85%	Los empleados manifiestan que las actividades están enfocadas más al clima laboral, pero no específicamente a mejorar el estrés laboral.
15. ¿La empresa fomenta el conocimiento del manejo del estrés entre los trabajadores y el área de salud ocupacional?	0%	100%	Creemos que no se está realizando, ya que se evidencian muchas incapacidades por ese motivo.

Fuente: Elaboración Propia Diana Rubiano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Tomado de formula google ABC.es <<<http://www.abc.es/economia/20150706/abci-google-formula-trabajo-201507030952.html>>> [consultado en línea: 06/07/2015]
- Tomado de estrés laboral en Colombia <<<http://cursopsicologiapositiva.com/estres-laboral-colombia/>>> [consultado en línea : 19 de mayo de 2016]
- Tomado de Grupo Empresarial Coomeva <<<http://www.coomeva.com.co/9266>>> [Consultado en línea: 10 de mayo de 2016]
- Orientaciones teóricas sobre el estrés recuperado 12 Nov. 2017
<https://psikipedia.com/libro/psicopatologia-2/2287-orientaciones-teoricas-sobre-el-estres>
- Tomado de Gerencie.com << <https://www.gerencie.com/jornada-de-trabajo-maxima-en-colombia.html>>> [Consultado en línea : 09 de octubre de 2017]
- Tomado de Gerencie.com << <https://www.gerencie.com/jornada-de-trabajo-maxima-en-colombia.html>>> [Consultado en línea : 09 de octubre de 2017]

- Yves Tillé. Teoría de Muestreo Groupe de Statistique, Université de Neuchâtel Espace de l'Europe 4, Case postale 1825, 2002 Neuchâtel, Suisse email: yves.tille@unine.ch 18 de enero de 2005/
https://www.unine.ch/files/live/sites/statistics/files/shared/documents/curso_teor%C3%ADa_de_muestreo.pdf.
- Sara de R.Hermosilla Med Segur Trab (Internet) 2011; 57. Suplemento 1: 1-262 /Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout).
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*. 20(Nº160) pp. 1-4. Recuperado de:
http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*. 20(Nº160) pp. 1-4. Recuperado de:
http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia- Decreto 1477 del 5 de agosto de 2014, por el cual se decreta la tabla de enfermedades laborales. Recuperado de:
<http://www.mintrabajo.gov.co/agosto-2014/3709-gobierno-expide-nueva-tabla-de-enfermedades-laborales.html>.

- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia. Resolución 1016 de 1989, 1989. Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Bogotá D.C. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43752>
- l Portal de la Seguridad, la Prevención y la Salud Ocupacional en Chile (s.f.). GLOSARIO BASICO DE SALUD LABORAL (48 Términos). Recuperado de: http://www.paritarios.cl/especial_glosario_salud_laboral.htm
- Hernández N. (2014). Teoría de la gestión del conocimiento. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-gestion-del-conocimiento/>.
- Cuesta A. (2009) Gestión del talento humano y del conocimiento. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones, 2009. ProQuest ebrary. Web. 27 November 2016. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342013000100012
- Cincodias. (27 de 01 de 2007). *Cincodiaselpais.com*. Obtenido de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2007/01/27/mercados/1169863326_850215.html
- *Estreslaboral.info*. (2017). Obtenido de <http://www.estreslaboral.info/index.html>

- Infocob. (2016). *Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT- Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo, 2016*. Obtenido de:
http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166
- salud, P. g. (2017). *Psicología general para ciencias de la salud*.