

Diplomado de Profundización en Gerencia de Talento Humano

**Diseño de un Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional con
énfasis en Gestión del Conocimiento en el Almacén ÉXITO Arkacentro Ibagué para el
año 2018**

Presentado por:

**Adriana Gutiérrez Márquez Cód. 9578122
Dilsa Alexandra Álvarez Cód. 55065332
Sandra milena Vásquez Poloche Cód. 65785301
Johany Alexis Huertas Henao Cód. 14254165
Lina Marcela Trujillo Valero Cód. 28555133**

Grupo 101007_28

Presentado a: Tutora Lina Marcela Parra

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD Escuela de Ciencias

Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

ECACEN CEAD

Noviembre de 2017

Ibagué

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	6
CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA.....	8
1.1. Antecedentes del Problema.....	9
1.2. Planteamiento del problema	13
1.3 Objetivos.....	15
1.4 Justificación de la Investigación	16
CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA	18
2.1 Marco Teórico	18
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL	29
3.1. Método de la investigación.....	32
3.2 Población y Muestra	33
3.3 Fuentes de información.....	34
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	34
CAPÍTULO 4: RESULTADOS	36
4.1. Presentación de Resultados.....	36
4.2. Análisis de datos	42
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES	43
5.1 Resumen de Hallazgos.....	43
5.2 Recomendaciones	45

5.3 Propuesta.....	47
5.3.1 Recursos: Humanos, Materiales, Financieros.....	54
CONCLUSIONES.....	62
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	63
Anexos.....	67

LISTA DE TABLAS

Tabla.....	Página
Tabla N. 1.....	10
Tabla N. 2.....	11
Tabla N. 3.....	12
Tabla N. 4.....	21
Tabla N. 5.....	44
Tabla N. 6.....	47
Tabla N. 7.....	55
Tabla N. 8.....	56

LISTA DE GRAFICOS

Graficos	Página
Grafico N. 1... ..	25
Grafico N. 2... ..	28
Grafico N. 3... ..	50
Grafico N. 4	51

INTRODUCCIÓN

Una buena gerencia del Talento Humano necesariamente se relaciona con el bienestar de los empleados y será la clave para el éxito; éste acierto dependerá de la manera como se implementen las políticas y los procedimientos en el manejo de personal, de tal modo que puedan contribuir al logro de los objetivos y planes de la empresa; además de que propiciará una adecuada cultura, se podrán reafirmar valores y se creará un buen clima organizacional. Es necesario que las empresas desarrollen estrategias conducentes a fomentar un excelente clima laboral, desarrollo personal y profesional de sus trabajadores.

(Min.Educación ,2017)

Toma años reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, es por ello que las organizaciones han comenzado a considerar al talento humano como su capital más importante y la correcta administración de los mismos como una de sus tareas más decisivas. Sin embargo la administración de este talento no es una tarea sencilla. Cada persona es un mundo distinto sujeto a la influencia de muchas variables y entre ellas las diferencias en cuanto a aptitudes y patrones de comportamientos. **(Gerencie.com. 2017)**

De acuerdo a lo anterior el presente trabajo de investigación corresponde al trabajo final del Diplomado donde se integran los diferentes conceptos y temáticas vistas en el Curso de Profundización en Gerencia del Talento Humano, con la estructura indicada para la elaboración de estrategias que permitan potenciar la organización elegida durante el inicio del curso. **(Unad,2017)**

Almacén ÉXITO Arkacentro, a través del desarrollo y retención del talento

humano que la componen, acorde con las necesidades de la organización que contribuyan a la consecución de los objetivos organizacionales, relacionando las causas de condiciones del trabajo que generan los factores de riesgos psicosociales, desmotivación y estrés percibidos con mayor frecuencia en algunos de los empleados del Almacén ÉXITO Arkacentro Ibagué desde el año 2016.

.CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA

Este capítulo nos introduce al tema principal de nuestra investigación y el estudio pertinente que se realizó al área de salud ocupacional en almacenes Éxito Arkacentro de la ciudad de Ibagué; es de gran importancia que sus empleados estén capacitados y apoyados por un programa de salud ocupacional ya que esto les permitirá ser muchos más productivos y adicional tendrán gente sana y feliz desarrollando sus labores lo que le permitirá a la organización el cumplimiento de las metas que se han planteado como parte de una compañía líder del mercado retail en Colombia y a en Latinoamérica. Esta gran empresa lleva arraigada toda su cultura y visión lo que le permite manejar buenas prácticas y llegar a ser parte de las 10 mejores empresas privadas para trabajar según lo reporto la revista Portafolio en dic 2016.

Teniendo como base la certeza que están abiertos siempre a mejorar la calidad laboral de sus colaboradores y ofrecer una experiencia positiva a los mismos; estudiamos diferentes campos de las áreas que componen la empresa y el impacto de sus prácticas actuales y lo que podemos mejorar ofreciendo bienestar y marcar una diferencia competitiva frente a otros empleadores del sector en la ciudad y en el país.

En esta oportunidad abordaremos un tema que nos permitir proponer un plan de mejoramiento en su área de salud ocupacional.

Los factores psicosociales presentan algunos efectos en el trabajo que se reflejan en la salud y en el comportamiento, resultado de las características estructurales del trabajo relacionadas, como son los intra laborales relacionados con las condiciones del trabajo propiamente dichas, los extra laborales o externos a la organización y los individuales.

Características propias del trabajador, los cuales interactúan dinámicamente produciendo estrés laboral, entendido como tensiones de naturaleza psíquica, física y social.

La aparición de riesgos psicosociales se encuentran vinculados con cambios técnicos u organizativos en las empresas, con ciertos aspectos del diseño y la gestión del puesto, de la organización laboral y de su contexto económico, social y ambiental, que tienen potencial para causar daños psicológicos, fisiológicos o sociales. **(Bolaño Martínez. A. 2013).**

Aspectos tales como las nuevas formas de contratación laboral e inseguridad en el trabajo, el envejecimiento del personal activo, la intensificación del trabajo, las fuertes exigencias emocionales, el desequilibrio en la vida personal y laboral forman parte de los riesgos psicosociales emergentes recurrentes de los empleados presentados en la organización tomada en estudio, Almacén Éxito Arkacentro, por medio del presente trabajo de investigación se pretende relacionar las causas de condiciones del trabajo que generan los factores de riesgos psicosociales, desmotivación y estrés percibidos con mayor frecuencia en algunos de los empleados del Almacén ÉXITO Arkacentro Ibagué desde el año 2016, causando incapacidades y ausentismo, a pesar de las actividades realizadas por la administradora de riesgos laborales, notando como importante ejercer prevención, vigilancia, control del problema al implementar el Modelo Estratégico Integral de la Gestión del Talento Humano que aporte a la reducción de los factores de riesgos psicosociales, la desmotivación y el nivel de estrés en el Almacén ÉXITO Arkacentro Ibagué con énfasis en la Gestión del Conocimiento para todos los empleados del almacén.

Antecedentes del Problema

El grupo éxito y en particular la sede de Ibagué Arkacentro tiene diferentes áreas y puestos de trabajo que conllevan a que se pueda presentar situaciones de riesgo por esto Necesario que se trabaje en la disminución de riesgos año tras año y como consecuencia bajar la tasa de accidentalidad laboral, incidentes e incapacidades por enfermedades o accidentes de trabajo.

Por la naturaleza de la organización analizada, podemos identificar los siguientes Peligros:

Tabla N.1 Peligros identificados:

PELIGRO IDENTIFICADO	RIESGO CONSECUENCIA
Biomecánico: Posturas mantenidas (bípeda) por periodos prolongados.	Desordenes musculo esqueléticos de espalada, extremidades inferiores, afecciones del sistema circulatorio.
Biológico: Exposición de microorganismos cuando se presentan cuadros gripales u otras enfermedades infecciosas.	Enfermedades virales, infecciones e intoxicaciones de origen bacteriano viral.
Fenómenos naturales: Ocurrencia de un movimiento sísmico durante la realización de actividades propias de la labor.	Pérdidas humanas Pérdidas materiales
Psicosocial: carga mental, nivel de atención alto, responsabilidad, conocimiento y habilidad en relación con la demanda de la tarea.	Estrés falta de motivación, ansiedad, baja productividad, cansancio físico y mental por las jornadas laborales.

Los trabajadores sienten estrés cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente. Además de los problemas de salud mental, los trabajadores sometidos a periodos de estrés prolongados pueden desarrollar problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculo esqueléticos. (Agencia europea para la seguridad y la salud en el trabajo. 2017).

De acuerdo al reporte del área de recursos humanos en el último año se han presentado más niveles de ausentismo por incapacidad y situaciones de estrés entre los empleados de almacenes éxito.

FACTORES DE ESTRÉS PSICOSOCIAL	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido,, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales..
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo
Relación Trabajo-Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración

Tabla 2 Factores de estrés psicosocial

Fuente: pagina Grupo Éxito

Tabla No. 3. Factores Psicosociales 2016 a 2017

Factor	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	Total
Incapacidades por Factor Psicosocial	2			1		2	1	1			7
Situaciones de conflictos Cliente-empleado				1	1	1	1		1		5
Renuncias por carga laboral o manejo de tiempo			1				1			1	3
Total de situación Psicosocial presentadas Ene-Oct 2016											15
Factor	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	Total
Incapacidades por Factor Psicosocial	3	1	1			1		2		1	9
Situaciones de conflictos Cliente-empleado		2		1			2		1		6
Renuncias por carga laboral o manejo de tiempo	2				1			1			4
Total de situación Psicosocial presentadas Ene-Oct 2017											19

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad. (Moreno Jiménez. B. Abril 2013).

Existen algunos estudios como el de la Organización Mundial de la Salud (2008), que hacen énfasis en la división que existe actualmente entre las condiciones laborales y el ambiente de trabajo físico, lo que hace más difícil una pretendida inclusión e identificación de los riesgos psicosociales en los aspectos laborales, al que relacionan con el estrés como —un patrón de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales ante ciertos aspectos extremadamente abrumantes o exigentes en el contenido, organización y ambiente de trabajo.

Cuando las personas experimentan estrés laboral, a menudo se sienten tensas y angustiadas y sienten que no pueden hacer frente a las situaciones. (OMS, 2008, 1)

Entre los elementos que afectan la salud de los trabajadores se encuentran los factores psicosociales, razón por la cual, el contexto laboral es estudiado, con el fin de identificar dichos factores que se hacen presentes en el trabajo y que causan daño a la salud del trabajador, como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador no igualan las exigencias del trabajo que desempeña.

El ministerio de la protección social realizó, durante los años 2009 y 2010 un estudio de investigación con el que se diseñó una batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial la cual se validó con una muestra de trabajadores afiliados al sistema general riesgos profesionales. Esta batería funciona como herramienta que permitirá cualificar los procesos de evaluación de factores de riesgo psicosocial y contar con información que permita focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control. **(Piñeros Mora. O. Ramírez. R. Cortes. Isaza. L. Pérez. R. 2014)**

En este sentido, los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, como formas de las condiciones sociales del trabajo, son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Como tales, los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores. Los factores psicosociales se definirían como factores organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas. **(Moreno, Jiménez.B. Báez, León.C. (Madrid, Noviembre 2010).**

1.1. Planteamiento del problema

La salud ocupacional no se limita a cuidar las condiciones físicas de los trabajadores, **Pérez Porto. J. Gardey.A. (2008. Actualizado: 2013.)** sino que también se ocupa de la parte psicológica, de la planeación, organización, ejecución, control y evaluación de todas aquellas actividades que ayudan a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores con el fin de evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. En vista de lo anterior podemos saber que el principal objetivo de un programa de Salud Ocupacional es proveer de seguridad, protección a los empleados para así poder tener un excelente desempeño laboral. **(Jovans.N. (7 de junio 2011).**

Como resultado a la ausencia de este trabajo de salud ocupacional hace que la empresa presente un conjunto de debilidades, ausencias y una cantidad elevada de costos adicionales, desmotivación del personal, falta del sentido de pertenencia para con la empresa y en donde la salud física, mental y social de los empleados se ha visto afectada, repercutiendo negativamente para Almacén ÉXITO Arkacentro Ibagué.**(Cardona Rosas. R. 2010)**

Un empleado con sobre carga de trabajo o con mal manejo de su tiempo laboral puede llegar a desencadenar una serie de enfermedades laborales y situaciones que pueden llevar a una enfermedad con un historial de ausencias que perjudican obvio a la salud del empleado, pero la también a la productividad de la empresa.

Para almacenes Éxito es muy importante que el cliente se sienta bien, cómodo y satisfecho con la eficiencia del servicio, la calidad del producto y la prontitud a la atención de las quejas y/o reclamos. Se evidencia que el recurso humano de la organización presenta un moldeamiento de la conducta, lo que se percibe en una serie de actitudes relacionadas con la actividad comercial que desarrolla el almacén, deben aplicar una serie de pautas y conductas

que deben acatar al momento de ofrecer su servicio a un cliente, siendo un componente fuerte en la inducción y capacitación, se puede decir que la relación social entre cliente y empleado son determinados por una serie de normas y pautas orientadas. Si el cliente es percibido por la compañía como su razón de ser, no es difícil establecer el desarrollo de altos niveles de exigencia hacia los empleados en aras de cumplir su doctrina comercial. **(Morales, García. Y. (S.F).**

Teniendo en cuenta estas razones se evidencia que en el Almacén ÉXITO Arkacentro en la actualidad no tiene un programa de monitoreo permanente y prevenciones precisas en las diferentes área, no se ha hecho un control de capacitaciones en medicina preventiva, exámenes periódicos, medicina en el trabajo e ingenie y seguridad industrial, no se tiene registros de ausentismos, accidentes, lesiones, enfermedades profesionales y psicológicas dificultando esta la adecuada planeación de los procedimientos que se requieren para realizar un proceso seguro en la parte administrativa y operativa de la empresa.

Por eso es importante desde la actualidad año 2017 elaborar e implementar un plan estratégico de prevención, intervención y monitoreo permanente de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo como parte integral del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo de almacén Éxito Arkacentro. Para que esto se pueda dar, es necesario investigar:

¿Cómo implementar un plan estratégico para el año 2018 de prevención, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo que ayuden a minimizar los problemas de salud de los colaboradores de almacenes Éxito Arkacentro?

1.3 Objetivos

Objetivo general

- Implementar un plan estratégico de prevención, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo para poder ayudar a minimizar índices de riesgos en la salud de los colaboradores de almacenes Éxito Arkacentro de Ibagué para el año 2018.(grupo 101007_28)

Objetivos Específicos

- Establecer un Modelo Estratégico Integral en el proceso de Salud Ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento que identifique los factores de riesgos psicosociales presentados recurrentemente en la organización de estudio.
- Mejorar el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores
- Proponer correcciones en el proceso de capacitación.
- Concientizar a los trabajadores de la importancia del autocuidado.
- Proponer un sistema de capacitación laboral que resuelva los hallazgos encontrados en el área de conocimiento sobre los riesgos psicosociales, de los empleados que influyen en el mejoramiento de la productividad del personal y del crecimiento de la organización.

1.3 Justificación de la Investigación

La presente investigación está enfocada en el mejoramiento al proceso de salud ocupacional de los riesgos psicosociales que se está presentando en el Almacén Éxito Arkacentro.

La salud ocupacional es una realidad compleja dentro de la organización, pues no se puede desconocer la relación que tiene el individuo con el trabajo y la salud, pues la capacidad productiva de un trabajador y de la empresa pueden verse afectadas dependiendo el entorno en el cual desarrollan sus actividades.

Desarrollar estrategias en sistema de gestión del conocimiento, que permitan mejorar y prevenir riesgos psicosociales que afectan la salud y el bienestar de los trabajadores; el cual es el punto importante en la investigación, es mejorar la calidad de vida de los trabajadores, es conseguir los objetivos, reducir los costos en la empresa, disminuir el ausentismo, y mejorar la productividad.

En la actualidad la Gestión del Talento Humano se enfoca en la gestión o administración con las personas, logrando que las personas se sientan y actúen como socias de la organización, participen activamente en un proceso de desarrollo continuo a nivel personal y organizacional y sean los protagonistas del cambio y las mejoras. **(Reyes Hernandez.J. 04 de mayo del 2015)**

Más allá de ser una obligación como empleadores en nuestro país; es importante estar en constante análisis y monitoreo de las situaciones internas y externas que puedan impactar negativamente la productividad de la operación diaria.

Al poder implementar mejores prácticas de los empleados y logrando que se trabaje de la mano empresa-empleados se puede llegar a mantener estados de ánimo más saludables lo cual es perfecto para que los colaboradores desarrollen sus actividades en un ambiente más aceptable por ellos mismos y su desempeño logre niveles más altos.

Con un plan estratégico de prevención, intervención y monitoreo permanente

de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, Almacén éxito Arkacentro podrá identificar condiciones que atentan con la salud sus empleados y empezar a trabajar en cómo mejorar , erradicar o por lo menos disminuir su tasa de sucesos Psicosociales.

Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador y hacerlo de forma importante, al implementar el plan de mejoramiento estratégico de prevención, de riesgo psicosocial y de estrés estaremos interviniendo, no solo en el mejoramiento de la salud física y mental de cada trabajador de Almacenes ÉXITO Arkacentro, sino también en el óptimo desarrollo de los mismos en aras de mejores resultados para la empresa. **(Espeleta cabrejas.P. 30 de junio 2015).**

CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Marco Teórico

Para entender el concepto claramente y la importancia del área de salud ocupacional en la empresa podemos definir Salud ocupacional como el conjunto de actividades asociado a disciplinas multidisciplinarias, cuyo objetivo es la promoción y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones promoviendo la adaptación del trabajo al hombre y del hombre a su trabajo. **(Wikipedia, 2017).**

Actualmente la salud ocupacional juega un papel muy importante dentro de una empresa en Colombia, se utiliza y se aplica en todos los sectores lo cual ayuda

a prevenir diferentes situaciones de riesgo que conllevan a mantener la salud física y mental de sus trabajadores y ayudando a disminuir costos para la empresa.

En Colombia desde el año 1979 se dio inicio a la reglamentación en cuanto a salud ocupacional. **Ley 9a. De 1979** Es la Ley marco de la Salud Ocupacional en Colombia. Norma para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones Todas las empresas tienen factores de riesgo relacionados con su labor, es por esto por lo que por pequeña que sea la organización, requiere del desarrollo de un Programa de Salud Ocupacional y estar afiliada a una ARP, que los asesores en su desarrollo. **(Marco legal de la salud Ocupacional en Colombia (S.F). Ley 9 de 1979)**

El **Decreto 1295 de 1994, Artículo 21 Literal D**, obliga a los empleadores a programar, ejecutar y controlar el cumplimiento del programa de Salud Ocupacional en la empresa y su financiación.

Pero adicional a esto también debe existir el compromiso del empleado en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones como parte fundamental de la implementación del programa. **Decreto 1295 de 1994, Artículo 22 Literal D**, obliga a los trabajadores a cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del programa de Salud Ocupacional de las empresas. **(Universidad del Valle, S.F).**

En todas las empresas debe existir un Comité Paritario de Salud Ocupacional COPASO, cuya razón de ser es hacer seguimiento para que las actividades planeadas en el Programa de Salud Ocupacional si se cumplan.

Resolución 2013 de 1986 y al Decreto 1295 de 1994, artículo 63 y las exigencias de la División de Salud Ocupacional del Ministerio de Trabajo. El periodo de los miembros del Comité es de dos (2) años y el empleador está obligado a proporcionar

por lo menos cuatros

horas semanales dentro de la jornada normal de trabajo de uno de los miembros para el funcionamiento del Comité.

Adicional la Resolución 2646 de 2008 tiene como objetivo mejorar el bienestar de los trabajadores y prevenir enfermedades mentales, a partir de junio de 2017 el gobierno nacional tiene la capacidad de sancionar hasta por 1000 SMLMV la no existencia del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo. Tomando como referente el marco legal colombiano el programa estará cumpliendo con la finalidad legal, laboral y empresarial lo que servirá para que los empleados tengan un mejor ambiente laboral mejorando también la productividad y la calidad de sus servicios.

Principales riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales son un tipo de riesgos que se originan en las condiciones organizacionales, que son dinámicas y cambiantes. Eso supone que los cambios que el mercado económico, financiero y laboral está generando en las empresas pueden dar lugar a nuevas formas de riesgos psicosociales. De la misma forma que las nuevas tecnologías, los nuevos productos, materias primas y sistemas de producción generan nuevos riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, los cambios en las organizaciones pueden dar lugar a nuevos riesgos psicosociales. Función de la labor preventiva laboral es disponer de los sistemas de alerta adecuados para identificar tales riesgos y vigilar las nuevas posibles amenazas a la salud en el trabajo. (Templates. S. My blogger Themes. 2013)

El estrés

Es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa

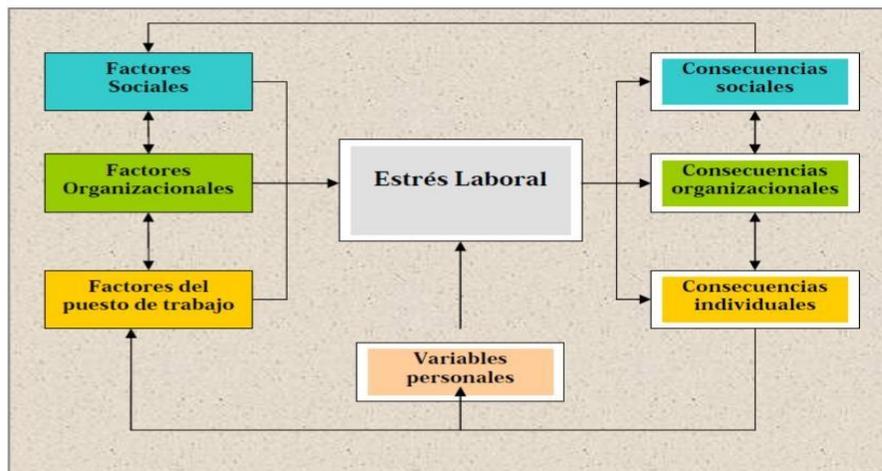
como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo.

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. (**Que es el estrés laboral. 2017).**

El estrés laboral aparece cuando los recursos del trabajador son superados por uno o varios factores laborales a los que no puede hacer frente, y puede manifestarse de diversas formas. Sus síntomas van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

Además, el estrés en el trabajo está asociado con una reducción de la productividad de las empresas y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral en los casos más graves.

Tabla No 4 Proceso del Estrés como riesgo Psicosocial



Modificado de Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008.

Violencia

La violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia. La violencia es probablemente un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida, predominantemente urbana, anónima, acelerada y competitiva. La violencia es un marcador de nuestra sociedad. La OIT (2003) define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.

La OMS (**Krug et al., 2002**) la define como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación, y la Comisión Europea considera que consiste en incidentes donde el personal es maltratado, amenazado o asaltado en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo los desplazamientos al trabajo y viceversa, con un riesgo explícito o implícito a su seguridad, bienestar o la salud (**Wynne, Clarkin, Cox, y Griffiths, 1997**).

Acoso laboral

El acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral. Los efectos de los atentados a la propia dignidad e intimidad del trabajador no tienen ni la misma forma, ni la misma naturaleza ni las mismas consecuencias que pueden

tener un atraco o asalto o la violencia física o verbal de un cliente. Los efectos del acoso laboral en la salud de los trabajadores son de clara importancia

Inseguridad contractual

La inseguridad laboral ha existido de siempre, pero las nuevas condiciones emergentes de trabajo, la globalización y los procesos empresariales actuales de fusión, absorción, deslocalización, disminución de plantillas y cambio de línea productiva ha hecho que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos.

La inseguridad laboral podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera, Rodgers y Rodgers, (1989) consideran que trabajo precario es aquel en el que hay un bajo nivel de certeza acerca de su continuidad, bajo control sobre el trabajo, escaso nivel de protección frente al desempleo o discriminación e insuficiente remuneración. El tipo de contrato parece ser uno de los indicadores más importantes de la inseguridad laboral. Cuando el contrato tiene menor seguridad y abarca un tiempo más corto, los índices de inseguridad laboral son más altos. El contrato temporal es el que está asociado a mayor inseguridad . Lamentablemente, un alto porcentaje de trabajos actuales se caracterizan por la incertidumbre y la precariedad, especialmente los tipos de trabajo que son atípicos o coyunturales pues no es posible prever el alcance temporal de los mismos (Nienhueser, 2005).

El burnout o Desgaste profesional

Como en el caso del estrés, el burnout o desgaste profesional, no consiste en una situación o hecho que acontece en el seno de la empresa o el trabajo, como es el caso por

ejemplo de la violencia o el acoso; el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener y de la incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida y desmotivación laboral.

Los riesgos psicosociales son un tipo de riesgos que se originan en las condiciones organizacionales, que son dinámicas y cambiantes. Eso supone que los cambios que el mercado económico, financiero y laboral está generando en las empresas pueden dar lugar a nuevas formas de riesgos psicosociales. De la misma forma que las nuevas tecnologías, los nuevos productos, materias primas y sistemas de producción generan nuevos riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, los cambios en las organizaciones pueden dar lugar a nuevos riesgos psicosociales. Función de la labor preventiva laboral es disponer de los sistemas de alerta adecuados para identificar tales riesgos y vigilar las nuevas posibles amenazas a la salud en el trabajo. **(Moreno, Jimenez Bernardo; Báez, león Carmen.2010)**

Gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento es el proceso a través del cual una empresa de manera sistemática y eficiente transmite la información y habilidades a sus empleados. Hacer una buena gestión del conocimiento implica el compromiso de la gerencia mediante el establecimiento de políticas, procedimientos y procesos que faciliten esta tarea. Se puede decir que cualquier actividad que se realice en la empresa está basada en la

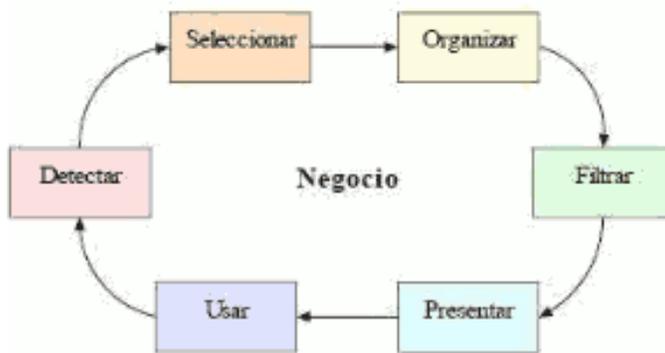
aplicación de conocimientos pero hay algunas, como la elaboración de estrategias o la innovación, que requieren con mayor rigurosidad la utilización del conocimiento. Es por ello que utilizar herramientas adecuadas para gestionar el conocimiento de la empresa es de gran importancia para garantizar que este proceso sea exitoso. Las herramientas y técnicas utilizadas en el campo de la gestión del conocimiento son múltiples y de muy diversos tipos entre las que se encuentran los llamados mapas de conocimiento, cuya utilidad se potencia cuando se vinculan a los denominados repositorios de conocimiento estructural.

Además la empresa puede seguir algunos pasos importantes para gestionar el conocimiento y garantizar que este permanezca en la misma independientemente de la rotación del personal y a la vez lograr que aumente dicho conocimiento para mejorar la calidad de los procesos, productos y servicios. En este escrito revisaremos estos puntos relacionados con la gestión del conocimiento. **(Polo ahumada. A. 2016).**

Proceso de gestión del conocimiento

Según Pavez (2009) está asociada a un proceso sistemático, donde el negocio es el centro de dirección. Este proceso se expresa gráficamente en el Gráfico No. 2.

Gráfico No. 1. Proceso de gestión del conocimiento. Tomado de Pavez (2009) donde:



Detectar: Es el proceso de localizar modelos cognitivos y activos (pensamiento y acción) de valor para la organización, el cual radica en las personas, quienes determinan las nuevas fuentes de conocimiento. Las fuentes de conocimiento pueden ser generadas tanto de forma interna como externa.

Seleccionar: Es el proceso de evaluación y elección del modelo en torno a un criterio de interés. Los cuales estarán divididos en tres grandes grupos: Interés, Práctica y Acción.

Organizar: Es el proceso de almacenar de forma estructurada la representación explícita del modelo. Este proceso se divide en las siguientes etapas: generación, codificación y transferencia

Generación: Es la creación de nuevas ideas, el reconocimiento de nuevos patrones, la síntesis de disciplinas separadas, y el desarrollo de nuevos procesos.

Codificación: Es la representación del conocimiento para que pueda ser accedido y transferido por cualquier miembro de la organización a través de algún lenguaje de representación (palabras, diagramas, estructuras, etc.).

Transferencia: Es establecer el almacenamiento y la apertura que tendrá el conocimiento, ayudado por interfaces de acceso masivo (por ejemplo, la Internet o una Intranet), junto de establecer los criterios de seguridad y acceso. Además debe considerar aspectos tales como las barreras de tipo Temporales (Vencimiento), de Distancias y Sociales.

Filtrar: Una vez organizada la fuente, puede ser accedida a través de consultas automatizadas en torno a motores de búsquedas. Las búsquedas se basarán en estructuras de acceso simples y complejas, tales como mapas de conocimientos, portales de conocimiento

o agentes inteligentes.

Presentar: Los resultados obtenidos del proceso de filtrado deben ser presentados a personas o máquinas. En caso que sean personas, las interfaces deben estar diseñadas para abarcar el amplio rango de comprensión humana. En el caso que la comunicación se desarrolle entre máquinas, las interfaces deben cumplir todas las condiciones propias de un protocolo o interfaz de comunicación.

Usar: El uso del conocimiento reside en el acto de aplicarlo al problema objeto de resolver. De acuerdo con esta acción es que es posible evaluar la utilidad de la fuente de conocimiento a través de una actividad de retroalimentación.

Conocimiento organizacional

Los japoneses han demostrado que a través de centrarse y valorar su propia cultura, con sus formas y manejos inherentes basados en valores como el “honor” y el “conocimiento” y, mezclando filosofías budistas fundamentadas en la congruencia entre lo que se piensa, se dice y se hace, pueden plantear una disciplina de la ciencias de gestión que centra su atención en la creación del conocimiento en las organizaciones (Nonaka & Takeuchi, 1995).

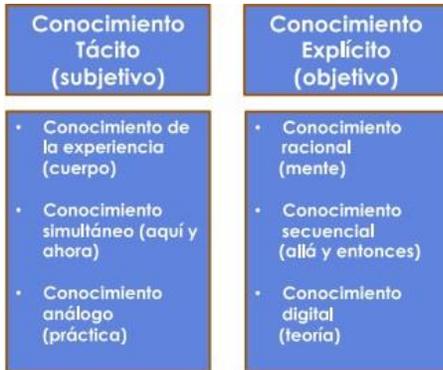
Considerando que los mercados cambian constantemente, prolifera la tecnología de punta, aparecen nuevos competidores y los productos se vuelven obsoletos rápidamente, las empresas que quieren ser exitosas deben enfocarse y generar los espacios para la creación de conocimiento. Las actividades que definen a una “compañía creadora de conocimiento”, cuyo negocio está centrado en la innovación, son el ser consistentes en la creación de “nuevo conocimiento”, la disseminación del mismo y la incorporación de éste

a nuevos productos y

tecnologías (Nonaka, 2007)

Según Nonaka y Takeuchi (1995), el conocimiento humano se clasifica de dos formas: conocimiento explícito y conocimiento tácito (ver Figura)

Grafico No. 2 Los dos tipos de conocimiento.



**Fuente : Frías Navarro. R. (2012).
El conocimiento explícito**

Es reconocido como única forma de pensar en la gran mayoría de las organizaciones occidentales, es el que se expresa a través del lenguaje formal, usando expresiones matemáticas y/o gramaticales y se transmite fácilmente de una persona a otra, de forma presencial o virtual (Nonaka & Takeuchi, 1995). De acuerdo con Nonaka (2007), la organización es vista como una máquina que “procesa información”: datos cuantificables, procesos codificados y principios universales y para medir el valor del “nuevo conocimiento” utiliza indicadores del mismo tipo como pueden ser el incremento de la eficiencia, la disminución de costos y la mejora del retorno de la inversión (ROI). (Betancourth.P. 2016).

El conocimiento tácito

Depende de la persona, sus creencias y el medio en que se desenvuelve, se adquiere a través de la experiencia personal y es muy difícil de expresar usando un lenguaje normal. La intuición, las ideas y el “know how” hacen parte de este tipo de conocimiento (Nonaka & Takeuchi, 1995). Mucho de lo que se conoce no se puede poner en palabras. Sin embargo, si los medios adecuados son dados, los individuos logran aumentar su expresión acerca del algo que conocen y aún no han podido expresar. Se reconsidera el saber humano partiendo del hecho de que se puede conocer más de lo que se puede contar (Polanyi, 1967, p. 4).

A partir de los dos tipos de conocimiento, el tácito y el explícito, las compañías japonesas innovan por medio de la búsqueda del conocimiento que tienen las personas ajenas a la empresa -proveedores, clientes, distribuidores, entidades gubernamentales y personal de la competencia-, con el fin de establecer una conexión entre el exterior y el interior; de esta manera, se toma el conocimiento que proviene del exterior, se disemina por toda la organización, se vuelve parte de la base de conocimiento de la compañía ajustándolo a su identidad e imagen y luego es usado por los encargados de desarrollar nueva tecnología y de diseñar nuevos productos y/o servicios, los cuales al estar listos, se devuelven al exterior. Esta actividad es la que motiva una constante innovación y la que a su vez genera ventajas competitivas (Nonaka & Takeuchi, 1995). (Rondón. P. Valencia.S. Garcia.E. 2016).

La capacitación y el desarrollo del personal

Capacitar es involucra al trabajador para que desarrolle sus habilidades y

conocimientos y que sea capaz de sobrellevar con más afectación la ejecución de su propio trabajo. Esos conocimientos pueden ser de diferentes tipos y estos se enfocan a diversas terminaciones individuales y organizacionales.

Toda empresa o negocio deberá capacitar a su personal para lograr un perfeccionamiento y actitudes privadas para el mejor desempeño de sus efectivos y futuros cargos y así adaptar a cada colaborador y poder llevar a cabo las exigencias que la empresa requiera en su entorno.

La capacitación y el desarrollo que se aplica en las organizaciones deben concebirse precisamente con modelos de educación a través de los cuales es necesario formar una cultura de identidad empresarial basada en los valores sociales de la productividad y la calidad en las tareas laborales. (Aguilar, 2004).

Etapas del proceso de capacitación y desarrollo

Necesidad: el primer paso a este proceso es reconocer la necesidad de la empresa o de cada departamento, analizar a cada uno de los individuos.

Diseño de la instrucción: aquí se reúnen los recursos o métodos necesarios para llevar a cabo la capacitación y se cumpla con el objetivo del aprendizaje durante la capacitación.

Validación: este punto como su nombre lo dice, valida la capacitación mediante los participantes con la finalidad de garantizar la validez del programa. (**Bailón Olea. N. (09 de mayo 2014).**

La capacitación debe cumplir con los objetivos y los principios personales,

profesionales y laborales ya que formaran parte del desarrollo que conlleva a la empresa tener claro y presente como parte de su estilo de vida.

Implantación de sistemas

Las personas que se motivan y desean ser mejores a través del proceso de capacitación requieren de una herramienta que los apoye a lograr su nueva actitud en la organización con procedimientos rápidos y fáciles.

Para todos los que se involucran en la elaboración de un artículo, desde los directivos, hasta el último subordinado haciendo que el proceso de elaboración de un artículo desde su diseño, materias primas, hasta la distribución entrega y satisfacción del cliente sean procedimientos rápidos y fáciles esto lo lograrán con la implantación de sistemas de información, que le digan a cada integrante de la organización lo que tiene que hacer y cómo hacerlo.

Para poder implantar un sistema se tiene que acudir a un método que lleva por nombre Método Tradicional que consta de seis fases que son:

Factibilidad: Consiste en hacer un estudio para determinar qué tan factible es el desarrollo de un proyecto.

Análisis: Consiste en determinar las especificaciones del usuario del sistema, pronosticar los recursos que serán necesarios y determinar el tiempo que se tardaran en desarrollarlo.

Diseño: En esta fase se traduce el análisis en forma de pasos; con los cuales se inicia la programación. Aquí en esta etapa se diseñan los procedimientos que servirán para cumplir con el objetivo del sistema y la forma de cómo se introducirán los datos al sistema.

Además también se especifica el proceso de cómo se enviarán los resultados deseados y la

forma en que se van a transmitir esos resultados al usuario final.

Programación: Consiste en elaborar los programas considerados en el diseño para cumplir con lo especificado por el usuario.

Pruebas: Prueba que haga lo que el usuario desea y lo haga bien.

Implantación: Consiste en instalar el sistema en el ambiente en que operara y en realizar los procesos necesarios para que opere correctamente al terminar esta fase el usuario puede iniciar con la operación real del sistema, para lo cual requerirá capacitación sobre el uso adecuado de cada una de las funciones que se realizan. En esta fase es muy importante que el usuario participe activamente para que la capacitación sea exitosa y después pueda operar el sistema en forma correcta.

Operación: Consiste en que el usuario utilice el sistema desarrollado en el ambiente real de trabajo es decir que trabaje con el sistema para cumplir con los objetivos deseados al momento de definirlo.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL

3.1. Método de la investigación

El tipo de investigación que se utilizara para conocer los hechos es el tipo de investigación Descriptiva, con metodología cuantitativa ya que nos permite recolectar información basada en el análisis de comportamientos de una serie de causas y efectos de los trabajadores del almacén ÉXITO Arkacentro; nos permite analizar y comprobar datos e información concreta el estado actual de la organización y los factores que han incidido en los disminución de la productividad de los trabajadores del almacén desde

el año 2016. Tiene como objetivo tener respuestas de la población a preguntas específicas.

3.2 Población y Muestra

La población que se tomó en cuenta fue el 100% de los 106 empleados del almacén Éxito Arkacentro, la muestra que se seleccionó para obtener los datos de estudio corresponde al resultado de la fórmula de poblaciones finitas; 65 empleados enfocándonos en el personal de áreas administrativas y operativas siendo estas las que manejan más carga laboral en cuento a tiempo (horarios extensos) y manejo de cliente directo dentro del proceso diario del almacén Éxito Arkacentro,

Para esto tomamos en cuenta fórmula para poblaciones finitas:

$$N=106$$

$$E= 0.10$$

$$Za= 99\%$$

$$P= 0,5$$

$$Q = 0,5 = (1-P)$$

$$n= \frac{106*2.576^2*0.5*0.5}{0.05^2(106-1)+2576^2*0.5*0.5}=65$$

Fuentes de información

Fuentes primarias: son fuentes que contienen información nueva, y a las cuales se puede tener acceso directamente o mediante las fuentes secundarias de información. “los documentos primarios registran los resultados inmediatos de la investigación o nuevas orientaciones de hechos ya conocidos”. (Arenas, 1980, p.5). La información que se necesitó para realizar esta investigación se obtuvo de fuentes primarias, ya que son en primera instancia: las experiencias personales de los propios empleados. Se desarrolló un cuestionario, tipo encuesta cuantitativa, en las cuales se pretendió identificar y describir los factores de riesgo psicosociales que han ocasionado estrés laboral y problemas de salud, fue diligenciada por el número total de la muestra. (Rosales, S. 2011).

Las fuentes secundarias están constituidas los documentos, registros, documentos en la web, revistas e informes sobre los temas abordados en la investigación; también se obtuvo información electrónica de calidad, información documental electrónica y algunos artículos del almacén entre ellos la historia de la empresa, la historia de la marca, riesgos psicosociales en Almacenes ÉXITO. En su página web:

<https://www.grupoexitocom.co>

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos nos basamos en el instrumento de la encuesta; teniendo en cuenta que se manejó información sensible, se realizó virtualmente para tratar de tener la información real y significativa posible, para conocer la opinión y percepción de los participantes.

El caso en específico: se diseñó un formulario Google, se envió el link por medio de sus correos electrónicos y chats personales, un formulario sencillo de 13 preguntas cerradas con las cuales puede identificar el nivel de satisfacción con su posición actual, los sentimientos en cuanto a su crecimiento y ambiente laboral en almacenes Éxito Arkacentro Ibagué.

Por medio de esta encuesta se pudo obtener una medición cuantitativa de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

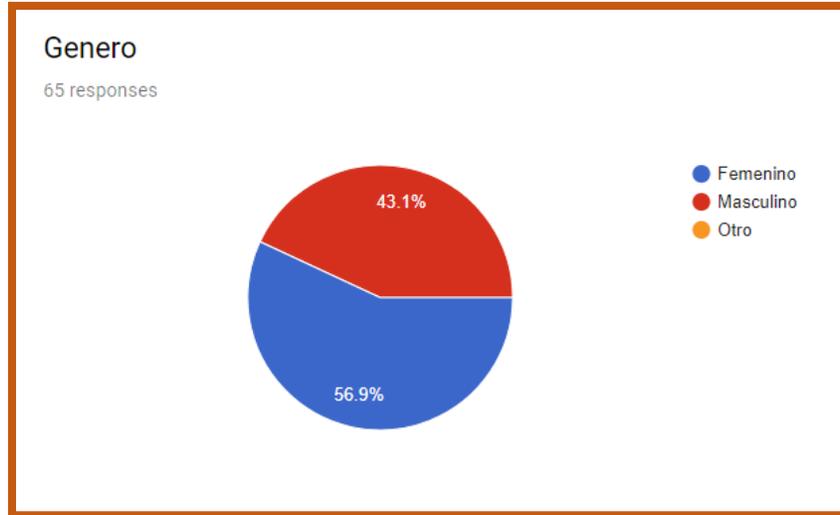
- La encuesta es una observación no directa de los hechos, sino por medio de lo que manifiestan los interesados.
- Es un método preparado para la investigación.
- Permite una aplicación masiva que mediante un sistema de muestreo pueda extenderse universalmente.
- Hace posible que la investigación social llegue a los aspectos subjetivos de los miembros de la sociedad.
- Las encuestas son una de las escasas técnicas de que se dispone para el estudio de las actividades, valores, creencias y motivos razón por la cual nos permite tener resultados más acertados de la visión que tiene cada empleado de su posición frente a la empresa.

(Martínez. E. (S.F)

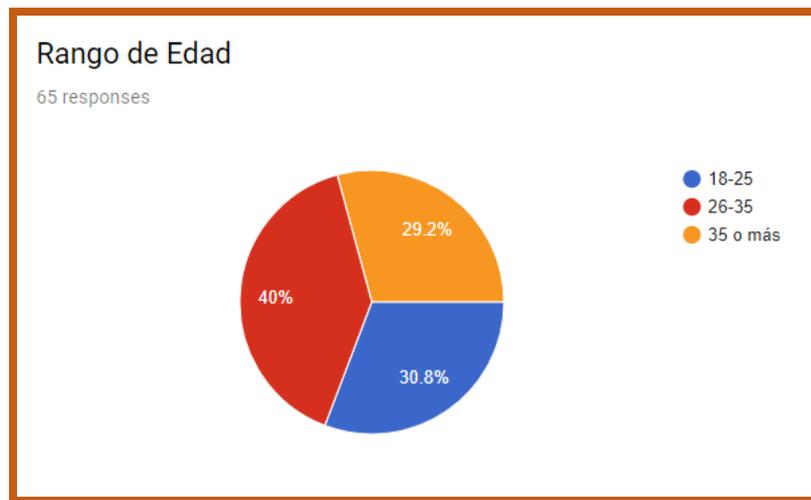
CAPÍTULO 4: RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados

ENCUESTA BIENESTAR LABORAL ALMACENES ÉXITO ARKACENTRO



De los 65 colaboradores que seleccionamos para realizar nuestra investigación, contamos con la participación de un 56.9% de mujeres y un 43.1% de participación masculina.



El rango de edad nos permite identificar una alta población de generación entre los 26 y 35 años de edad; generación que se ajusta muy bien a los cambios y están en búsqueda de retos y metas para superar.



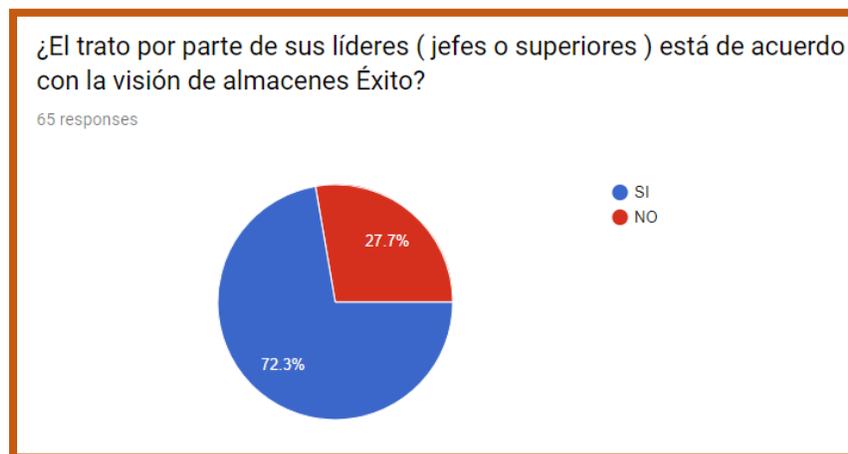
Vemos como la mayor parte de los colaboradores se sienten satisfechos con su cargo y con su desarrollo educativo y profesional, lo que nos hace pensar que Almacenes Éxito tiene un buen proceso de selección y/o desarrollo de programas de bienestar laboral y social que mantienen el entusiasmo en sus colaboradores. Se debe trabajar para lograr disminuir ese 40% que no esta satisfecho con su posición actual.



El 63.1% de los empleados identifican, reconocen y hacen parte de la cultura organizacional que ocasiona la buena actitud y el entusiasmo en el desarrollo de sus funciones día a día, siendo esto un punto clave en la búsqueda de los objetivos corporativos. El 36.9% no tiene clara ni se siente identificado con la cultura organizacional, una buena población para trabajar y reforzar.



Aunque los horarios del almacén en ocasiones suele ser extenso por sus diferentes fechas y temporadas especiales; la gente en su mayoría con un 58.5% siente que el horario es adecuado; sin embargo muy cerca con el 41.5% se encuentran los que consideran que no es adecuado y pueden sentirse algo presionados, estresados y cansados y se debe encontrar el mecanismo para disminuir esas cifra evitando generar causas de riesgos profesionales.



Muy positiva la respuesta del 72.3% de los empleados al indicar que sienten que el trato de sus líderes (jefes) está de acuerdo a la visión de almacenes Éxito ; la cual se enfoca en los valores corporativos ; Servicio, Trabajo en Equipo, Innovación, Simplicidad, Pasión por el resultado.

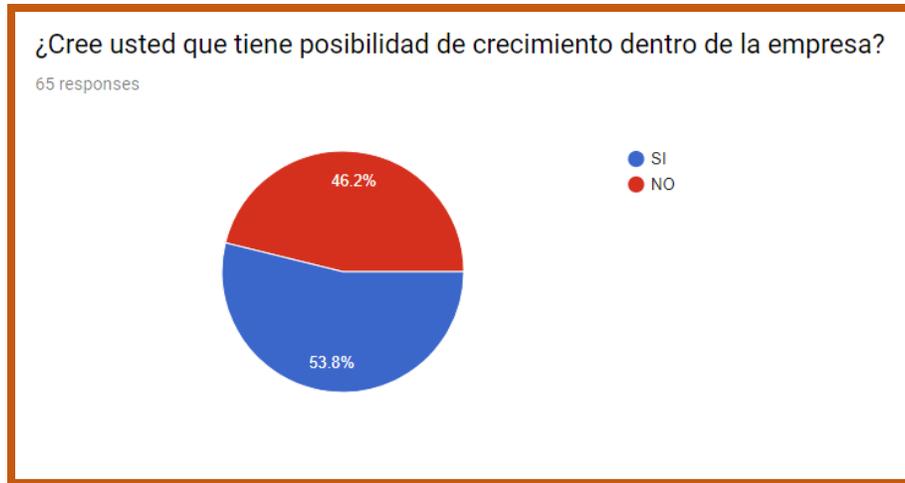


El 52.3% de la población encuestada considera que su salario compensa su labor y desempeño frente a su 47.7% que no lo considera así, el margen de diferencia es de 4.6% lo que nos permite observar que este punto puede ser una causa de riesgos profesionales e insatisfacción laboral.



Solo el 56.9% de los colaboradores siente que su trabajo es reconocido, aunque esta por encima del 50% no es un número positivo si tenemos en cuenta que trabajamos día a día como empresa para lograr resultados que beneficien en común. Es importante incluir estrategias para motivar y generar en el personal un alto nivel de compromiso con sus funciones y objetivos en común.

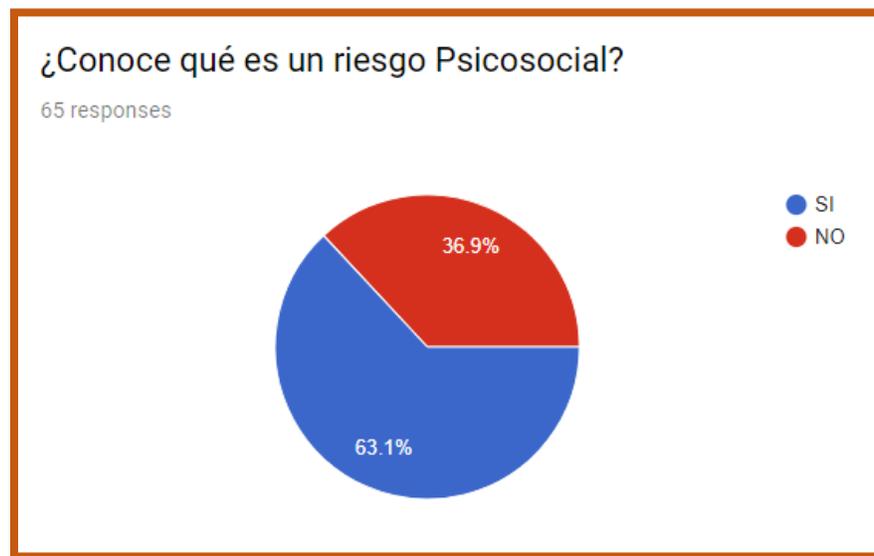
Adicional es un punto que puede generar insatisfacción y algún tipo de presión mental.



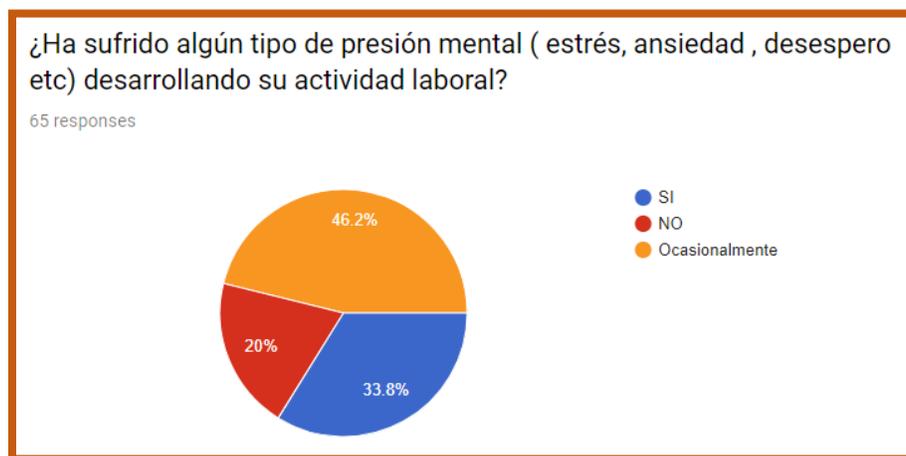
Ante la pregunta de si creen posible crecer dentro de la empresa, solo el 53.8% contestó positivamente, esto nos demuestra que el personal aun necesita tener más seguridad de lo que les ofrece Arkacentro dentro de su programa de crecimiento dentro del almacén; es importante lograr que ese 46.2% sienta que si tiene posibilidad de crecimiento, obvio acompañado de un buen desempeño y ganas de superación.



Es evidente la motivación que tiene la mayor parte de los encuestados al desempeñar su rol dentro de la empresa, punto a favor para poder explorar y crear estrategias para que esa motivación se incremente en puntos equivalentes como crecimiento y posibilidades de carrera dentro de Almacenes Éxito Arkacentro.



El 63.1% de la muestra conoce e identifica que es un riesgo social y eso es favorable para la implementación del plan estratégico de riesgos psicosociales ; se debe hacer énfasis en capacitaciones para involucrar al resto de empleados 36.9% y que el 100% identifique y conozca los riesgos que pueden llegar a impactar su salud.



En esta pregunta encontramos que alrededor de la mitad de la población ha sufrido algún tipo de presión mental, en un indicador alto con el que se debe pensar en actuar de inmediato en la implementación del programa que nos permita minimizar los indicadores de haber sufrido en alguna o en varias oportunidades situaciones que alteren su estado mental que suman 80% de la muestra.



A manera de información y buscando que puede incrementar la motivación de los empleados en Éxito Arkacentro indagamos sobre incentivos que les gustaría tener presentes y notamos como el 35.4% se inclina por el tema salarial; sin embargo el 29.2% considera que la motivación se la daría tener más tiempo de calidad con su familia; inclinándonos más hacia la parte humana y de necesidades básicas. Por otro lado, el 21.5% lo mueve el reconocimiento y el 13.8% quisiera tener bonos como incentivo.

4.1. Análisis de datos

Se puede identificar que las respuestas se inclinan a la satisfacción en cuanto a la posición que desempeñan los empleados dentro de la empresa; un punto acertado

puesto que el 60% de la muestra considera que su perfil está acorde a la función que desempeña.

La cultura organizacional y todo lo que obedece a la visión de la empresa y los valores que promueve la misma tienen un impacto positivo ya que el 63.1% de la muestra lo percibe de una manera clara y aplicable. También se puede ver reflejado en la satisfacción de los colaboradores al tener un 58.5% de ellos de acuerdo con el horario que maneja en la empresa, y solo el 27% considera que el trato que recibe por parte de sus superiores o líderes no es el mejor, punto que aunque mínimo debe ser evaluado por cada una de las áreas para bajar el nivel de ese indicador.

Con el desarrollo de la encuesta y dentro de lo que concierne a cultura y bienestar laboral se logró confirmar que el personal se encuentra satisfecho y con grandes expectativas de lo que la empresa les puede brindar en cuanto a crecimiento personal y laboral, el 52.3% reconoce que la recompensa económica está llenando sus expectativas y 56.9% cree que su trabajo es reconocido por sus líderes.

Se debe trabajar en el 29.2% de la población para poder identificar cuáles son las causas que no permiten desempeñar su labor con satisfacción y motivación.

Analizando el conocimiento de riesgo psicosociales vemos que la gente identifica el concepto en su mayoría con 63.1% y el 46.2% ha sufrido algún tipo de indicador de este riesgo en especial.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

5.1 Resumen de Hallazgos

Una vez realizado el análisis de los factores de riesgos psicosociales, en el Almacén ÉXITO Arkacentro Ibagué podemos inferir que:

Indagar a los colaboradores de la a almacén ÉXITO Arkacentro nos permite llegar a identificar que, aunque el personal siente que tiene muchos puntos cubiertos en satisfacción por su parte de su empleador; debe trabajar en varios aspectos negativos percibidos por la minoría de empleados de la empresa.

Tabla No. 5 riesgos Psicosociales

FACTORES QUE GENERAN ALTERACIONES MENTALES (RIESGOS PSICOSOCIALES)	
RIESGO	DESCRIPCION
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la Interacción
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, Bajo
Relación Trabajo- Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera

Esta información nos permite reconocer la necesidad de diseñar e implementar un plan estratégico de prevención, intervención y monitoreo permanente de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Consideración y Evaluación de otros factores de riesgo Psicosocial:

Los riesgos psicosociales son un tipo de riesgos que se originan en las condiciones organizacionales, que son dinámicas y cambiantes. Eso supone que los cambios que el mercado económico, financiero y laboral está generando en las empresas pueden dar lugar a nuevas formas de riesgos psicosociales. De la misma forma que las

nuevas tecnologías, los nuevos productos, materias primas y sistemas de producción generan nuevos riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, los cambios en las organizaciones pueden dar lugar a nuevos riesgos psicosociales. Función de la labor preventiva laboral es disponer de los sistemas de alerta adecuados para identificar tales riesgos y vigilar las nuevas posibles amenazas a la salud en el trabajo.

5.2 Recomendaciones

Teniendo en cuenta que están definidos los puntos críticos arrojados por la presente investigación, y resaltando la importancia de la salud física y mental de los empleados del almacén y para preservarla, para cumplir así los objetivos y misión institucional, optimizando los recursos para el perfeccionamiento de sus colaboradores mejorando la productividad y partiendo de la oportunidad de aplicar un modelo estratégico integral que configure un sistema o programa de capacitación preventiva sobre riesgos psicosociales para el año 2018, que pueda bajar los índices de estrés, y problemas de salud y al desarrollo intelectual de los empleados del almacén. El ser humano tiene una tendencia innata a aprender, por ello, las organizaciones que promueven el aprendizaje serán más atractivas para las personas.

Es importante, el compromiso de la administración del almacén, asociado a la integración del talento humano que participa en la organización, con el fin de documentar y compartir los conocimientos individuales, para lo cual almacén debe dar reconocimiento y recompensa a las personas por su desempeño y su capacidad de aportar valor al almacén.

Los empleados no están en las organizaciones sólo para cumplir su trabajo sino

para añadir valor. De nada sirve la aptitud sin la actitud adecuada por parte de la administración, porque la aplicación del conocimiento depende de la motivación de las personas. Si las personas que poseen el conocimiento no están comprometidas o motivadas el resultado va a ser desfavorable para el almacén.

Los empleados del almacén deben sentir en el actuar de la administración que tienen la oportunidad de realizarse personalmente en el trabajo, deben sentirse respetadas y valoradas por lo que hacen. Debe existir un clima organizacional de confianza y respeto desde la administración a los empleados y viceversa.

No se debe caer en la equivocación de intentar y gestionar el conocimiento con un solo enfoque pues los proyectos de este tipo se malogran por este motivo, topándose con limitaciones culturales, estructurales o tecnológicas. **(Rey Peteiro.D. (S.F).)**

Dar seguimiento a la organización mínimo por un periodo de un año para ver el impacto en el clima organizacional, y la generación de propuestas nuevas, su aplicación y la evolución empresarial, para llegar a la extinción de los síndromes laborales.

Implementar un programa que ayude a que la mayor parte de los colaboradores se sientan en un ambiente laboral lo suficientemente positivo y agradable para el desarrollo de sus labores y un buen manejo de su mente frente a su posición como empleado.

Generar programas de bienestar laboral que en conjunto con la propuesta para el área de salud ocupacional impacten a los colaboradores y puedan sentirse como parte importante dentro de la empresa y su funcionamiento.

Realizar semanas de la salud enfocadas consultas nutricionales, de optometría y médicas para la promoción de la salud y prevención de enfermedades.

Fomentar en el personal actividad física y deporte, esto ayudará a que los empleados tengan una vida más activa y saludable que sin duda generaran mentes más sanas y positivas.

5.4 Propuesta

Teniendo en cuenta la investigación realizada y comprendiendo que la salud, la calidad de vida y el bienestar laboral dependen en gran parte de características ambientales, contextuales y culturales es necesario contar con una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial. **(Guía para el proceso de Evaluación e intervención en RPSL en un lugar de trabajo.(abril 2017).**

Para esta dimensión proponemos un conjunto de actividades y medidas que permiten que el empleado tenga un mejor ambiente laboral y con esto un mejor desempeño de sus labores dentro de la empresa.

Tabla No. 6 Propuesta de mejora

PROPUESTA PARA MEJORAR LA PRESENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN ALMACENES ÉXITO ARKACENTRO		
RIESGO	DESCRIPCION	IMPLEMENTACION
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización	Pausas activas diarias programadas de por lo menos 10 minutos cada una, para que los trabajadores y puedan dispersar mente y cuerpo en ese periodo de tiempo , inicialmente dirigido por medio de la ARL.
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción	Controlar horarios tanto de llegada como de salida de los empleados permitiendo que puedan compartir sus horarios familiares.
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal,escasa luz o excesivo ruido.	Revisiones trimestrales de equipos y espacios de trabajo para ofrecer buenos y adecuados ambientes para el desarrollo de trabajo .
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales	Comunicación efectiva permanente con los empleados sobre funciones y tareas a realizar para que sean claros los compromisos laborales y no se presenten conflictos de rol y responsabilidades.
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social	Programas de retroalimentacion cada 6 meses Lider-Empleado buscando mejorar relación personal y desarrollo de actividades laborales. Aunque no existe una política escrita, se aplican regularmente medidas de reconocimiento para potenciar la retroalimentación hacia las personas.
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo	Crear los espacios desde el area de recursos humanos para manejar convocatorias internas cuando haya vacantes para insentivar a los empleados a capacitarse.
Relación Trabajo- Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera	Controlar horarios tanto de llegada como de salida de los empleados permitiendo que puedan compartir sus horarios familiares.

Se recomienda incluir evaluaciones de avance mensuales, para realizar un seguimiento efectivo del plan de mejora, pudiendo realizar correcciones oportunas para lograr los objetivos en el tiempo estipulado. (**Protocolo de vigilancia de riesgos sicosociales.(2015).**

La eficacia de las medidas seleccionadas, planificadas y ejecutadas podrá visualizarse en los resultados de las sucesivas evaluaciones que se realicen y en la sustentabilidad de éstos en el tiempo.

Línea de Investigación: Gestión de las Organizaciones.

Enfoque: Gestión del Conocimiento en la Gerencia del Talento Humano.

Área: Salud Ocupacional

Título: Implementación de un plan estratégico de prevención, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, para poder ayudar a minimizar índices de riesgos en la salud de los colaboradores de almacenes Éxito Arkacentro de Ibagué para el año 201.

Teniendo en cuenta que se evidenciaron problemáticas latentes en el Almacén ÉXITO Arkacentro Ibagué, por lo tanto se propone un plan de mejoramiento con estrategias enfocadas hacia todos los empleado, que configure un sistema o programa de capacitación preventiva sobre riesgos psicosociales para el año 2018, que pueda bajar los índices de riesgos psicosociales y problemas de salud orientándolo al desarrollo intelectual de los empleados del almacén, basado en la gestión del conocimiento.

El Almacén ÉXITO Arkacentro Ibagué, y todas las empresas, solo pueden tener éxito movilizand o el talento humano y las competencias de todo el personal, gestionando

el conocimiento. Por lo tanto se hace necesario que esta gestione todos los conocimientos claves, aquellos que hacen parte de la estrategia y sus procesos asociados a planes de aprendizaje y capacitación del talento humano que allí participan, es importante la motivación y el compromiso de cada uno de los integrantes. 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.

(Insuasti G. Villota L. Pantoja L. Benavides C. 2015).

El estrés en el trabajo está estrechamente relacionado con las condiciones de trabajo y la forma en que el trabajo está organizado. La prevención del estrés en el lugar de trabajo debe basarse en políticas claras y estrategias para garantizar el trabajo decente. Debe quedar claro a todos los trabajadores y supervisores que se necesita esfuerzo conjunto para la mejora continua

de las condiciones y organización del trabajo. La estrecha cooperación de la administración y los trabajadores es necesaria como punto de partida. **(Yerena R. Salazar P. (S.F).**

Establecer una política

Establecer una política bien definida indicando claramente el compromiso de la dirección para la prevención del estrés en el trabajo. Esta declaración de política debe ser comunicada a todos los trabajadores.

Establecer metas concretas cada año para mejorar la prevención del estrés en el trabajo y la seguridad y la salud en el trabajo a través de medidas de participación involucrando a los supervisores y a los trabajadores.

Las estrategias deben incluir la evaluación y análisis de las medidas adoptadas y las

actividades de seguimiento de las acciones de mejora continua.

Campaña de concienciación

Sería especialmente útil dentro del almacén para prevenir muchas otras consecuencias organizativas como: el contagio en un equipo de trabajo, producir bajas laborales con lo que eso conlleva (sustituciones, merma de la productividad por tener un nuevo trabajador y perder la curva de experiencia del anterior trabajador temporalmente, etc.), causar desmotivación, perder capital humano clave. El almacén puede dar a conocer esta información a sus empleados para hacer de la prevención del estrés una tarea más sencilla al departamento de recursos humanos. Se puede elaborar un cuadro informativo similar al grafico no. 31

Gráfico No 3. Campaña concientización

Prevención del estrés en caso de...

1. Pesadez estomacal o dolor muscular



2. Necesidad inesperada de



3. Cambios de humor y pérdida de la memoria

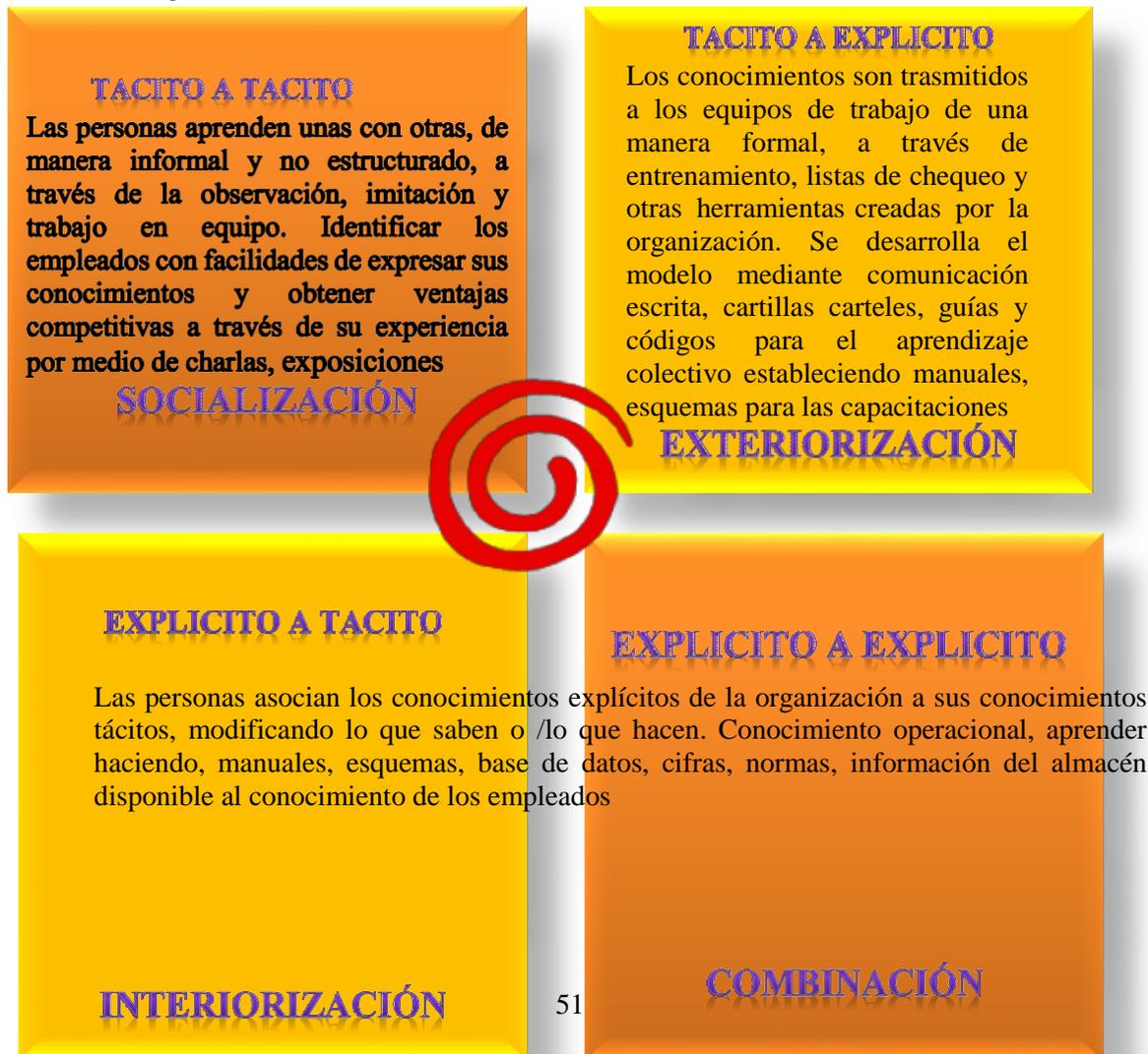


Acude al Departamento de Gestión del talento humano e infórmate en que programa puedes participar

Fuente: elaboración propia

Grafico No 4. Integración del modelo S E C I (Nonaka y Takeuchi) Almacén ÉXITO

Arkacentro Ibagué



Trabajo emocional:

Como se ha expuesto anteriormente, el sector de servicios y atención al cliente como lo ofrece Almacén ÉXITO es actualmente el sector con mayor número de trabajadores en activo, lo que ha supuesto una profunda reorganización del mercado de trabajo y la atención a aspectos del mismo anteriormente secundario. El perfil de factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y de estrés y de riesgos psicosociales se ha modificado de forma notoria. Uno de los aspectos emergentes del mismo es el trabajo emocional, un tipo de trabajo en el que la regulación de las emociones forma parte importante del mismo, el autocontrol de las emociones positivas y negativas, especialmente de estas últimas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de objetivos organizacionales, hacen factible y urgente un trabajo emocional con el empleado por medio de charlas motivacionales y menos carga laboral, como recomendación de un trabajo psicosocial aplicable. **(Delgado Padial A. (S.F).**

Actividades generales para el plan de mejoramiento:

Se realizarán las siguientes actividades, como parte del plan de mejoramiento, con el fin de contribuir en el desarrollo personal de los empleados, para mitigar los posibles los problemas psicológicos los del empleado.

Modelo de gestión basado en capacitaciones:

Este modelo se elabora teniendo en cuenta las perspectivas planteadas en el modelo de creación de conocimiento de los autores Nonaka y Takeuchi, este está conformado por un esquema relacionado, de tal manera que permita la generación de nuevo conocimiento a partir de procesos de conversión de conocimiento, los cuales se retroalimentan uno del otro, generando así un mejoramiento continuo de aquellos que

hagan parte de él. En este caso se seleccionaron las estrategias más relevantes según los resultados obtenidos por medio de la encuesta.

Modelo de gestión basado en encuesta de satisfacción a los empleados

Brindar una herramienta adicional a las ya empleadas por la empresa de Almacén ÉXITO Arkacentro para la evaluación del desempeño, con la cual los empleados de las áreas de área puedan hacer uso de su creatividad y voluntad, donde se active efectivamente su conciencia

y logre identificar fortalezas y debilidades en su áreas de trabajo y así sean dadas a conocer al área de salud ocupacional, con el fin que este departamento las tenga en cuenta y pueda contribuir en el desarrollo de las condiciones de salud de los empleados.

Modelo de gestión basado en el estudio de las condiciones de trabajo

Brindar una herramienta adicional, la cual tendrá como finalidad analizar el puesto de trabajo y evaluar los posibles problemas de carga laboral que tienen. El modelo considerara los tiempos de exposición de las diferentes actividades que realiza el trabajador debido a la imposibilidad de determinarlos.

Modelo de gestión basado en un análisis integral de las condiciones de trabajo y salud

Una vez se tiene el diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y de salud, a través de las herramientas vistas anteriormente se debe hacer un análisis integral de toda la información recogida y buscando la relación que existe entre estos factores para poder establecer las prioridades y planes de control

En este análisis, por ejemplo, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- Que existe una clara relación entre los principales riesgos de la empresa y los

índices de accidentalidad o de ausentismo por causas de salud.

- Que las principales causas de ausentismo y los índices de accidentalidad en un área en particular estén más relacionados con otros riesgos que no son los prioritarios para el área de acuerdo con la valoración. Esta situación amerita ser analizada con más detenimiento para profundizar en los estilos de vida y de trabajo de esta población y definir acciones concretas de intervención.
(Betancourt F. Vanegas C. (21 DE MARZO 2003) .

5.4.1. Recursos: Humanos, materiales y financieros:

Recursos Humanos:

- Estudiante del Diplomado de gestión de Talento Humano:
 - Adriana Gutiérrez Márquez
 - Dilsa Alexandra Álvarez
 - Sandra Milena Vásquez Poloche
 - Johany Alexis Huertas Henao
 - Lina Marcela Trujillo Valero
- Los 65 empleados de almacén éxito de Arkacentro que participaron de la muestra
- Áreas administrativas y operativas del almacén Éxito de Arkacentro como Jefes de área y empleados en general.
- Especialistas en temas de estrés laboral y psicólogos.

Recursos Materiales:

- Auditorios
- Escenarios deportivos
- Ventiladores
- Energía eléctrica
- Viedo Beam
- sonido
- Equipos de computo
- Internet
- Instalaciones del almacén éxito de Arkacentro
- Refrigerios
- Papelería

Tabla No. 7 Recursos Humanos

PARTICIPANTE	FUNCION
Area de recursos humanos	Encargada de realizar en conjunto con el area de salud ocupacional mejoramiento continuo de la relacion lider-empleado, monitorear y trabajar de la mano con cada lider de area para que cada vez existan mejores relaciones y buen ambiente laboral.
Area salud ocupacional COPASO	Aprobar , ejecutar y monitorear todo el plan de plan estratégico de prevención, intervención y monitoreo permanente de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, en cabeza del comité paritario de salud ocupacional Copaso.
Empleados	Todos los empleados como parte fundamental del desarrollo del plan estrtegico deben estar abiertos y dispuestos a realizar todo lo que en sus manos esta como parte del compromiso con la salud personal y con la empresa para lograr mejores condiciones y ambiente laboral.

Recursos Financieros:

Almacenes Éxito dispone el presupuesto necesario para la realización las actividades que deben desarrollar en el plan estratégico para el año 2018 de prevención, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, que ayuden a minimizar los problemas de salud de los empleados de almacenes éxito.

Tabla No. 8 Presupuesto

presupuesto del 2018 para el plan estratégico de prevención, intervención y monitoreo a los factores de riesgos psicosociales de la empresa Éxito Arkacentro				
DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDA	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Profesional idóneo	Hora asesoría	36	\$70.000	\$2.520.000
Psicólogo/ Medico	Hora conferencia	212	\$9.000	\$1.908.000
Equipos de cómputo, video beam, sonido, energía eléctrica, ventiladores	Unidad	1	\$4.500.000	\$4.500.000
papelería	Kit	106	\$25.000	\$4.000.000
Refrigerios	paquetes	424	\$6.000	\$2.544.000
Auditorios y escenarios deportivos	Unidad	2	\$500.000	\$1.000.00
TOTAL DE PRESUPUESTO		781		\$16.472.000

Aunque el área financiera debe estar alineada con la propuesta y el mejoramiento de las condiciones laborales de sus empleados, el impacto será mínimo tomando en cuenta que el monitoreo permanente van a facilitar en actuar anticipadamente ante cualquier eventualidad.

Materiales y técnica

Se dispondrá de los materiales que sean necesarios para llevar a cabo cada actividad dependiendo de su naturaleza, pues se contarán con actividades de: capacitación, recreación, cultura y arte, salud, entre otras.

Auditorios para la capacitación con adecuaciones correspondientes, con capacidad espacial para equipos de trabajo, iluminado, ventilado, herramientas TIC'S, Facilitadores para un adecuado aprendizaje. Las técnicas más habituales de afrontamiento y superación del estrés que se pueden socializar como pausas activas son las siguientes:

Técnicas respiratorias: Muy útiles en los procesos de ansiedad, hostilidad, resentimiento, tensión muscular, fatiga y cansancio crónico.

Técnicas de relajación progresiva: Son útiles en la ansiedad, depresión, impotencia, baja autoestima, fobias, miedos, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, alteraciones digestivas, insomnio, tics, temblores, etc.

Técnicas de auto hipnosis: Altamente eficaces en cefaleas, dolores de cuello y espalda, alteraciones digestivas como el colon irritable, fatiga, cansancio crónico, insomnio, trastornos del sueño.

Técnicas de entrenamiento autógeno: útiles en tensión muscular, hipertensión, alteraciones digestivas, fatiga, cansancio crónico, insomnio y otras alteraciones del sueño.

Técnicas de detención del pensamiento: útiles en ansiedad ante situaciones concretas, fobias, miedos, obsesiones, pensamientos indeseados.

Técnica del rechazo de ideas absurdas: Se utiliza en procesos ansiosos generalizados, depresión, desesperanza, impotencia, baja autoestima, hostilidad, mal humor, irritabilidad, resentimiento, etc.

Técnicas de afrontamiento de problemas: Utilizadas en fobias y miedos y en ansiedad ante situaciones determinadas.

Técnica de afrontamiento asertivo: Técnicas utilizadas en obsesiones, pensamientos indeseados, en problemas de comunicación y ansiedad ante situaciones personales.

Técnicas de bio retroalimentación: Efectivas en procesos ansiosos generalizados, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, dolores de cuello y espalda, espasmos musculares, tics, temblores, etc. **(Estrés laboral. (S.F)).**

ACTIVIDAD	ACCION	ESTRATEGIA	RESPONSABLE
Prevención/Solución	INICIO DE LA INVESTIGACION	Diseño De La Propuesta	Estudiantes de administración de empresas
Diseño de la propuesta del modelo estratégico	Se realiza con los resultados de la investigación realizada	Planteamiento Del Modelo Estratégico Integral de la Gestión del Talento Humano que aporte a la reducción de los factores de riesgos psicosociales con énfasis en la Gestión del Conocimiento	Profesionales de bienestar laboral, Psicóloga, Talento Humano.
Socialización de hallazgos	Reunión con administrativos y Talento Humano	Presentación de necesidades con posibles soluciones	Gestión del Talento Humano, Psicólogo, Salud ocupacional
Gestión de recursos para implementación del diseño de la propuesta	Presentación del presupuesto a la administración	Formalización del modelo a la administración	Administración, Gestión del talento Humano
Establecer compromisos a los responsables de Salud ocupacional	Acta con responsables Salud ocupacional, Administrativos, Talento Humano	Determinar responsabilidades del proceso	Gestión del Talento Humano, Psicólogo, Salud ocupacional
Revisión de Equipos y espacios de trabajo	Mantenimiento preventivo o correctivo	Mejorar las condiciones físicas de trabajo	Salud Ocupacional
Socialización de incentivos, estímulos, convenios.	Realizar socialización	Poner las herramientas necesarias que permitan garantizar la motivación de los trabajadores	Área de talento humano, Área de planeación.
Apoyo social	Promover actividades de recreación e integración	Mejorar relaciones entre los trabajadores y reforzar el trabajo en equipo	Area de talento humano, salud ocupacional.
Día de la convivencia laboral	Participación de todos los trabajadores	Crear mejores condiciones	Area de talento humano, y salud ocupacional
Capacitación de competencias para la administración del tiempo y organización del trabajo	Participación de todos los trabajadores	Fortalecer competencias en los trabajadores	Area de talento humano

Actividad de retroalimentación de la capacitación de la administración del tiempo y organización del trabajo	Retroalimentación	Evaluar la actividad , en efectividad de los trabajadores	Area de talento humano
capacitación de empoderamiento y liderazgo	Desempeño y actitud	Desarrollar habilidades	Area de talento humano
Actividad de retroalimentación de la capacitación de empoderamiento y liderazgo	Retroalimentación	Evaluar la actividad , en efectividad de los trabajadores	Area de talento humano
Capacitación resolución de conflictos y convivencia laboral	Mejorar actitudes	Fortalecer el clima laboral	Area de talento humano
Actividad de retroalimentación de la capacitación de la resolución de conflictos y convivencia laboral	Retroalimentación	Evaluar la actividad , en efectividad de los trabajadores	Area de talento humano
Capacitación de factores de riesgo	Mejorar las actitudes	Prevención de riesgos dentro del almacén	Area de salud ocupacional Y ARL
Actividad de retroalimentación de la capacitación de factores de riesgo	Retroalimentación	Evaluar la actividad , en efectividad de los trabajadores	Area de talento humano
Reconocimientos al personal	Motivación	Aumentar el autoestima y productividad	Area de talento humano

ACTIVIDAD	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Revisión de Equipos y espacios de trabajo																																																				
Sozialización e incentivos, estímulos, convenios.																																																				
Apoyo social																																																				
Día de la convivencia laboral																																																				
Capacitación de competencias para la administración del tiempo y organización del trabajo																																																				
Actividad de retroalimentación de la capacitación de la administración del tiempo y organización del trabajo																																																				
Capacitación de empoderamiento y liderazgo																																																				
Actividad de retroalimentación de la capacitación de empoderamiento y liderazgo																																																				
Capacitación de resolución de conflictos y convivencia laboral																																																				
Actividad de retroalimentación de la capacitación de la resolución de conflictos y convivencia laboral																																																				
Capacitación de factores de riesgo																																																				
Actividad de retroalimentación de la capacitación de factores de riesgo																																																				
Realización de pausas activas por lo menos 10 minutos diarios																																																				
Reconocimientos al personal																																																				

CONCLUSIONES

Con el desarrollo del presente trabajo pudimos establecer la importancia de llevar un programa de salud ocupacional con énfasis en la gestión del conocimiento, con el fin de establecer o determinar la sobre carga laboral que conlleva a problemas psicológicos que se encuentran expuestos los trabajadores de ALMACENES ÉXITO de Arkacentro de la ciudad de Ibagué.

La investigación de este proyecto es una investigación cualitativa pues nos interesa la opinión y las actividades diarias de los empleados de la empresa. Lo que piensan, sienten y hacen, sus relaciones con los demás y el medio que los rodea. Esta investigación parte de la información obtenida en la empresa. Además, Mediante encuestas se logrará recopilar datos que nos sirvieron para cumplir los objetivos planteados en este proyecto.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- **Ministerio de educación. (S.F). Modelo programa de bienestar laboral. Recuperado de:** <http://www.mineduacion.gov.co/1621/w3-printer-190204.html>
- **Gerencie.com. (05711/2017). Gestion del talento humano.**
<https://www.gerencie.com/gestion-del-talento-humano.html>
- **Universidad nacional abierta y a distancia. (S.F). Guía integrada de actividades del Diplomado de Gerencia del talento Humano. Recuperado de:**
<https://www.coursehero.com/file/p2t5t6a/En-la-portada-solo-deben-figurar-los-integrantes-que-participaron-activamente/>
- **Bolaño Martínez.A. (Manizales, 2013). Universidad de Manizales. Recuperado de:**
<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1322/TESIS%20LIDE%20RAZGO%20Y%20RELACIONES%20SOCIALES.pdf?sequence=1>
- **Agencia europea para la seguridad y la salud en el trabajo. (2017). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. Recuperado de:**
<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- <https://www.grupoexito.com.co/es/sala-de-prensa/noticias/mas-de-100-empleos-generara-el-nuevo-exito-arkacentro-que-abre-sus-puertas-en-ibague>
- **Moreno Jiménez. B. (Abril 2013). Universidad Autónoma de Madrid. Factores y riesgos Psicosociales formas, consecuencias, INSHT. Recuperado de:**
https://www.researchgate.net/publication/236151656_factores_y_riesgos_psicosociales_formas_consecuencias_INSHT
- **Piñeros Mora. O. Ramírez. R. Cortes. Isaza. L. Pérez. R. (2014) . Direccion General de riesgos laborales, Ministerio del Trabajo. Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés. Recuperado de:**
[http://www.fasecolda.com/files/1714/4969/7289/Ministerio del Trabajo. 2014. Protocolo para la determinacin del origen de las patologas derivadas del estrs. 3 Ed...Pdf](http://www.fasecolda.com/files/1714/4969/7289/Ministerio_del_Trabajo._2014._Protocolo_para_la_determinacin_del_origen_de_las_patologas_derivadas_del_estr.3_Ed...Pdf)
- **Moreno, Jiménez.B. Báez, León.C. (Madrid, Noviembre 2010). Universidad Autónoma de Madrid. Factores y riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas). Recuperado de:**

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

- **Pérez Porto. J. Gardey.A. (2008. Actualizado: 2013.) Definición de salud ocupacional. Recuperado de:** (<https://definicion.de/salud-ocupacional/>)
- **Jovans.N. (7 de junio 2011). Examen institucional salud ocupacional. Recuperado de:** <https://es.slideshare.net/josovas/examen-institucional-salud-ocupacional-v2>
- **Cardona Rosas. R. (2010). Universidad Autónoma de occidente, Facultad de Ingeniería. Diseño del programa de salud ocupacional para la empresa Ladrillera Santa Lucia. Recuperado de:**
<https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/1186/1/TID00326.pdf>
- **Morales, García. Y. (S.F). Análisis Organizacional de Almacenes Éxito s.a. Recuperado de:** <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/analisis-organizacional-almacenes-exito/analisis-organizacional-almacenes-exito2.shtml>
- **Palacio, Betancourth.D. (17 DE JULIO 2008). Resolución Numero 002646. Recuperado de:**
https://www.arlsura.com/images/stories/documentos/resolucion_2646_2008.pdf
- **Reyes Hernandez.J. (04 de mayo del 2015). Importancia de la Gestion del Recurso Humano. Recuperado de:** <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/gestion-de-recursos-humanos-importancia-y-objetivos/>
- **Espeleta cabrejas.P. (30 de Junio 2015). Trabajo fin de grado Riesgos Psicosociales: causas consecuencias, y posibles soluciones. Recuperado de:**
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/15077/1/TFG-O%20662.pdf>
- **Marco legal de la salud Ocupacional en Colombia (S.F). Ley 9 de 1979. Recuperado de:**
<https://www.google.com.co/search?q=marco+legal+de+la+salud+ocupacional+en+colombia&oq=marco+legal+de+la+salud+ocupacional+&aqs=chrome.1.69i57j0l5.20319j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- **Seguros de riesgos laborales Suramericana S.A. (S.F).¿ Que es el programa de salud ocupacional?. Recuperado de:**
https://www.arlsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=336&catid=59:gestion-d
- **Universidad del Valle, (S.F). Marco Legal. Salud ocupacional. Recuperado de:**
<http://saludocupacional.univalle.edu.co/marcolegal.htm>

- **Templates. S. My blogger Themes. (2013). Riesgos Psicosociales. Recuperado de:** <http://riesgopsicosocialesunesr.blogspot.com.co/p/inseguridad-contractual.html>
- **Que es el estrés laboral?. (2017). Estrés laboral.info. Recuperado de:** <http://www.estreslaboral.info/>
- **Polo ahumada. A. (08 de mayo 2016). Pasos para la gestión del conocimiento. Recuperado de:** <https://www.gestiopolis.com/pasos-la-gestion-del-conocimiento/>
- **Anzil. F. (24 de Feb de 2010). "Proceso de gestión del conocimiento". Recuperado de:** <https://www.econlink.com.ar/gestion-conocimiento/proceso>
- **Frías Navarro. R. (2012). Universidad nacional de Colombia. Una interpretación del concepto de gestión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi usando la ficción literaria. Recuperado de:** <http://www.bdigital.unal.edu.co/8958/1/940863.2012.pdf>
- **Betancourth.P. (1 Febrero, 2016). Modelo creación del conocimiento en las organizaciones (Nonaka & takeuchi).Recuperado de:** <https://ingenieriadelconocimiento20161blog.wordpress.com/2016/02/01/mode-lo-creacion-del-conocimiento-en-las-organizaciones-nonaka-takeuchi/>
- **Rondón. P. Valencia.S. Garcia.E. (2016). Diseñar un plan estratégico integral para los procesos de formación y desarrollo de talento humano, con énfasis en gestión del conocimiento en la fábrica spolletto jean. Recuperado de:** <http://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/13462/1/1110530174.pdf>
- **Bailón Olea. N. (09 de mayo 2014). La capacitación y el desarrollo personal. Recuperado de:** <https://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>
- **Rosales, S. (1 Noviembre 2011). Fuentes de información primaria y Secundaria. Recuperado de:** <http://nuestrasfuentesdeinformacion.blogspot.com.co/>
- **Almacenes ÉXITO. En su página web:** <https://www.grupoexito.com.co>
- **Martínez. E. (S.F). Instrumentos para recabar datos. Recuperado de:** <https://www.uhu.es/cine.educacion/didactica/0093instrumentosrecabardatos.htm>
- **Rey Peteiro.D. (S.F). De cómo gestionar el conocimiento. Recuperado de:** <http://www.sinap-sys.com/es/content/de-como-gestionar-el-conocimiento>
- **Guía para el proceso de Evaluación e intervención en RPSL en un lugar de trabajo.(**

abril 2017). **Manual protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales.** Recuperado de: <http://www.achs.cl/portal/ACHSCorporativo/Documents/Instructivo%208%20Prevenci%C3%B3n%20-%20Plataforma%20Riesgos%20Psicosociales.pdf>

- **Protocolo de vigilancia de riesgos Psicosociales.(septiembre 2015). Manual de Aplicación ACHS.** Recuperado de: [file:///C:/Users/USURIO/Downloads/manual%20de%20trabajo%20para%20los%20riesgos%20psicosociales%20septiembre%202015%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USURIO/Downloads/manual%20de%20trabajo%20para%20los%20riesgos%20psicosociales%20septiembre%202015%20(1).pdf)
 - **Insuasti G. Villota L. Pantoja L. Benavides C. (2015). Modelo estratégico integral para los procesos de selección, capacitación y evaluación de desempeño en el área del talento humano.** Recuperado de: <http://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/4851/5/36951620.pDF>
 - **Yerena R. Salazar P. (S.F). Formular el proyecto de norma oficial.** Recuperado de: http://sil.gobernacion.gob.mx/Archivos/Documentos/2016/03/asun_3340416_20160301_1456852676.pdf
 - **Delgado Padial A. (S.F). Los riegos Psicosociales en el trabajo.** Recuperado de: <http://www.uniminuto.edu/documents/968618/6599841/Los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+-+Dr.+Antonio+Delgado+Padial.pdf/bd53a8cc-0493-4eb0-9300-cfa4927fcbc8>
 - **Betancourt F. Vanegas C. (21 DE MARZO 2003) . Modelo para la elaboración del programa de salud ocupación con enfoque de sistema de Gestion.** Recuperado de: https://www.arlsura.com/pag_serlinea/distribuidores/doc/documentacion/elaboracion_pso.pdf
 - **Estrés laboral. (S.F). Módulo de cultura y comportamiento organizacional.** Recuperado de: http://bv.ujcm.edu.pe/links/cur_comercial/CultuComOrga-08.pdf
- [Relaciones laborales y recursos humanos \(S.F\). Globalización y acoso laboral efectos psicosociales.](#) Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1827/1/TFG-L80.pdf>
- [Moreno Jiménez. B. \(Abril 2013\). Factores y riegos psicosociales, formas, consecuencias, INSHT.](#) Recuperado de: http://www.ridssso.com/documentos/muro/207_1445032095_5621709f6380a.pdf

Anexos

Anexo No.1 Encuesta Almacén ÉXITO Arkacentro Ibagué.

BIENESTAR LABORAL

La encuesta Bienestar Laboral está diseñada para compartir lo que piensa sobre almacenes Éxito, su trabajo y la interacción con sus líderes (jefe). Las preguntas son sencillas ya que el deseo es conocer su opinión y poder utilizar la información para tomar acciones de mejora.

Por favor tome en cuenta que todas las respuestas serán confidenciales y los resultados serán compartidos con los líderes al culminar el año.

...

ALMACEN EXITO ARKACENTRO IBAGUÉ



Genero

- Femenino
- Masculino
- Otro

⋮

Rango de Edad

- 18-25
- 26-35
- 35 o más

¿Considera que su posición laboral actual dentro de la empresa está acorde con su perfil profesional?

- SI
- NO

Cree que la cultura organizacional de la empresa es clara y se aplica en la misma?

- SI
- NO

¿Considera usted que su horario laboral es claro y adecuado para el cargo para el cual fue contratado?

- SI
- NO

¿El trato por parte de sus líderes (jefes o superiores) está de acuerdo con la visión de almacenes Éxito?

- SI
- NO

¿Considera que el salario que recibe por su labor dentro de la empresa compensa el desempeño dentro de ella?

- SI
- NO

¿Considera que su desempeño es reconocido por parte de sus líderes?

- SI
- NO

¿Cree usted que tiene posibilidad de crecimiento dentro de la empresa?

- SI
- NO

Siente motivación al desempeñar día a día su función dentro de la empresa?

- SI
- NO

¿Conoce qué es un riesgo Psicosocial?

- SI
- NO

...

¿Ha sufrido algún tipo de presión mental (estrés, ansiedad, desespero etc) desarrollando su actividad laboral?

- SI
- NO
- Ocasionalmente

¿Cual de los siguientes incentivos considera ayudaría a motivar o seguir motivando al personal dentro de la empresa?

- Reconocimiento
- Bonos
- Incremento salario
- Manejo tiempo familiar

