

DIAGNOSTICO E INTERVENCIÓN DE ALTERACIONES FÍSICAS, PSÍQUICAS Y
DEL ENTORNO QUE DISMINUYEN LA PRODUCTIVIDAD DE CARREFOUR
Proyecto de trabajo de grado

Ingrid Katerine López Sandoval



UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
Bucaramanga
2009

DIAGNOSTICO E INTERVENCIÓN DE ALTERACIONES FÍSICAS, PSÍQUICAS Y
DEL ENTORNO QUE DISMINUYEN LA PRODUCTIVIDAD DE CARREFOUR

Ingrid Katerine López Sandoval

Trabajo de Grado:
Modalidad de Proyecto de grado para optar al título de Psicóloga.

Directora
Dra. Mónica Parada Butnaru
Psicóloga

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
Escuela De Ciencias Sociales
Facultad De Psicología
Bucaramanga
2009

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del Jurado

Bucaramanga, febrero del 2009

AGRADECIMIENTOS

A Dios por haberme regalado la gran oportunidad de existir

A mi padre, por haberme heredado la tenacidad de un guerrero invencible y el
amor por los sueños

A mi madre, que siempre fue mi voz de aliento y esperanza ante las
dificultades que trajo consigo este camino

A mis hermanos. Por que día a día se convirtieron en el motor de mi lucha

A la academia y sus maestros, que mas que una gran profesional, me
convirtieron en una excelente persona

A mis compañeros y amigos que ante mis errores me regalaron sus sonrisas

Y a la vida misma, que con su sabiduría me puso en el hermoso y gratificante
camino de servirle a la gente.

Ingrid Katerine López Sandoval

CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN, 20

OBJETIVO GENERAL, 22

OBJETIVOS ESPECÍFICOS, 22

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN, 23

 UN POCO DE HISTORIA, 23

 ACTIVIDAD PRINCIPAL, 23

 Misión, 24

 Objetivo, 24

 Visión, 24

 Responsabilidad, 24

 Valores, 24

MARCO TEÓRICO, 25

 CULTURA ORGANIZACIONAL, 25

 CLIMA ORGANIZACIONAL, 26

 Estructura, 26

 El ambiente en la organización, 27

 RELACIÓN TRABAJO Y SALUD, 28

 Carga Física, 29

 Carga Mental, 30

 Edad, 30

 Personalidad, 30

 La Vulnerabilidad, 30

 Habilidades y Aptitudes, 30

 Nivel de Formación y Educación, 31

 FACTORES PSICOSOCIALES, 31

 ¿CUALES SON LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL?, 33

 El Tipo De Trabajo, 33

Factores Humanos Endogenos,	34
DETERMINANTES DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL,	34
El ciclo motivacional,	35
FACTORES DEL MEDIO AMBIENTE FÍSICO DE LA TAREA,	36
FACTORES PROPIOS DE LA TAREA,	36
FACTORES DE ORGANIZACIÓN DE TIEMPO DE TRABAJO,	37
ÁREA 1. Contenido de la tarea,	37
ÁREA 2. Relaciones Humanas,	38
ÁREA 3 Manejo y Organización de Tiempo,	38
ÁREA 4 Gestión de Persona,	39
ÁREA 5 Manifestaciones Físicas y Psíquicas derivadas de una situación estresante asociada al trabajo,	40
EFFECTOS SUBJETIVOS,	41
Ansiedad,	41
Agresión,	42
Apatía,	43
Depresión,	43
Fatiga,	43
Frustración,	44
Culpa,	44
Vergüenza,	44
Irritabilidad,	45
Baja Autoestima,	45
Estrés,	45
<i>Reacción de Alarma,</i>	45
<i>Estado de Resistencia,</i>	46
<i>Fase de Agotamiento,</i>	46
EFFECTOS CONDUCTUALES,	46
Drogadicción,	47

Alcoholismo,	47
Tabaquismo,	47
Conductas Impulsivas,	47
EFECTOS COGNOSCITIVOS,	47
Incapacidad en la Toma de Decisiones,	48
Baja Concentración,	48
Hipersensibilidad A La Crítica,	48
Bloqueo Mental,	48
Falta de Creatividad,	49
EFECTOS FISIOLÓGICOS,	49
Trastornos Digestivos,	49
Incremento Del Ritmo Cardíaco Y De Tensión Arterial,	49
EFECTOS ORGANIZACIONALES,	50
Ausentismo,	50
Baja Productividad,	50
Clima Organizacional Pobre,	50
Origen De Los Riesgos Psicosociales,	50
Maquinismo,	50
Automatismo,	51
MEDICIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL,	51
PROCESO DE DIAGNOSTICO E INTERVENCIÓN,	51
Diseño,	51
Selección De La Población,	52
APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO,	52
PROCESO DE CALIFICACIÓN,	54
CARGO UNO. (SEGURIDAD Y CONTROL DE PÉRDIDAS),	54
CARGO DOS. (BAZAR-MANEJO DE VENTAS),	57
CARGO TRES. (RECURSOS HUMANOS),	59
CARGO CUATRO. ELECTRO- MANEJO DE VENTAS,	61
CARGO CINCO. (PRINCING),	64

CARGO SEIS. SISTEMAS,	66
CARGO SIETE. (PUBLICIDAD Y DECORACIÓN),	69
CARGO OCHO. (PANADERIA),	71
CARGO NUEVE. RECIBO DE MERCANCÍA,	74
CARGO DIEZ. ASISTENTE DE DIRECCIÓN,	76
CARGO ONCE. FRUVER (MANEJO DE FRUTAS Y VERDURAS),	79
CARGO DOCE. PRODUCTOS DE GRAN DE CONSUMO (PGC),	81
CARGO TRECE. TEXTIL (MANEJO DE VENTAS),	84
CARGO CATORCE. MANEJO DE CARNES,	86
CARGO QUINCE. MANTENIMIENTO,	89
CARGO DIECISÉIS. BOUCLE E INVENTARIOS,	91
CARGO DIECISIETE MANEJO DE CHARCUTERÍA,	94
CARGO DIECIOCHO MANEJO DE CAJAS,	96
CARGO DIECINUEVE. MANEJO DE PESCADERÍA,	99
RESULTADOS GENERALES DEL PROCESO DE DIAGNOSTICO,	102
CARREFOUR BUCARAMANGA,	102
DISCUSIÓN,	108
CONCLUSIONES,	112
RECOMENDACIONES,	114
REFERENCIAS,	116
APÉNDICES,	119

GRÁFICAS

- Gráfica 1. Área uno Contenido De La Tarea (Seguridad), 54
- Gráfica 2. Área dos Relaciones Humanas (Seguridad), 54
- Gráfica 3. Área tres Manejo Del Tiempo (Seguridad), 55
- Gráfica 4. Área cuatro Gestión De Personal (Seguridad), 55
- Gráfica 5. Área cinco Manifestaciones físicas y psíquicas derivadas de una situación laboral (seguridad y pérdida de controles), 56
- Gráfica 6. Área uno Contenido de la tarea (bazar), 56
- Gráfica 7. Área dos Relaciones humanas (bazar), 57
- Gráfica 8. Área tres Manejo de tiempo (Bazar), 57
- Gráfica 9. Área cuatro Gestión de personal (Bazar), 58
- Gráfica 10. Área cinco Manifestaciones físicas y psíquicas derivadas de una situación laboral (Bazar), 58
- Gráfica 11. Área uno Contenido de la tarea (RRHH), 59
- Gráfica 12. Área Dos Relaciones Humanas (RRHH), 59
- Gráfica 13. Área tres Manejo del tiempo (RRHH), 60
- Gráfica 14. Área Cuatro Gestión de personal (RRHH), 60
- Gráfica 15. Área cinco Manifestaciones físicas y psíquicas derivadas de la labor (RRHH), 61
- Gráfica 16. Área uno Contenido de la tarea (Electro), 61
- Gráfica 17. Área Dos Relaciones humanas (Electro), 62
- Gráfica 18. Área Tres Manejo de tiempo (Electro), 62
- Gráfica 19. Área cuatro Gestión de personal (Electro), 63
- Gráfica 20. Área cinco Manifestaciones físicas y psíquicas derivadas de la labor, 63
- Gráfica 21. Área uno Contenido de la tarea (Princing), 64
- Gráfica 22. Área Dos Relaciones humanas (Princing), 64
- Gráfica 23. Área Tres Manejo de tiempo (Princing), 65
- Gráfica 24. Área cuatro Gestión de personal (Princing), 65

- Gráfica 25. Área 5 Manifestaciones físicas y psíquicas derivadas de la labor (Princing), 66
- Gráfica 26. Área uno Contenido de la tarea (Sistemas), 66
- Gráfica 27. Área dos Relaciones humanas (Sistemas), 67
- Gráfica 28. Área tres Manejo de tiempo (Sistemas), 67
- Gráfica 29. Área cuatro Gestión de personal (Sistemas), 68
- Gráfica 30. Área cinco Manifestaciones físicas y psíquicas derivadas de la labor (Sistemas), 68
- Gráfica 31. Área uno Contenido de tarea (Publicidad), 69
- Gráfica 32. Área dos Relaciones humanas (Publicidad), 69
- Gráfica 33. Área Tres Manejo de tiempo (Publicidad), 70
- Gráfica 34. Área Cuatro Gestión de personal (Publicidad), 70
- Gráfica 35. Área cinco Manifestaciones físicas y psíquicas derivadas de la labor (publicidad), 71
- Gráfica 36. Área uno Contenido de la tarea (Panadería), 71
- Gráfica 37. Área Dos Relaciones humanas (Panadería), 72
- Gráfica 38. Área Tres Manejo del tiempo (Panadería), 72
- Gráfica 39. Área Cuatro Gestión del personal (Panadería), 73
- Gráfica 40. Área Cinco Manifestaciones físicas y psíquicas derivadas de la labor (Panadería), 73
- Gráfica 41. Área uno Contenido de tarea (Recibo), 74
- Gráfica 42. Área Dos Relaciones humanas (Recibo), 74
- Gráfica 43. Área Tres Manejo de tiempo (Recibo), 75
- Gráfica 44. Área Cuatro Gestión de personal (Recibo), 75
- Gráfica 45. Área Cinco Manifestaciones físicas y psíquicas derivadas de la labor, 76
- Gráfica 46. Área uno Contenido de la tarea (Asistente De Dirección), 76
- Gráfica 47. Área dos Relaciones humanas (Asistente De Dirección), 77
- Gráfica 48. Área tres Manejo de tiempo (Asistente De Dirección), 77
- Gráfica 49. Área cuatro Gestión de personal (Asistente De Dirección), 78

- Gráfica 50. Área Cinco Manifestaciones físicas y psíquicas derivadas del trabajo (Asistente De Dirección), 78
- Gráfica 51. Área Uno Contenido de la tarea (Fruver), 79
- Gráfica 52. Área Dos Relaciones humanas (Fruver), 79
- Gráfica 53. Área Tres Manejo de tiempo (Fruver), 80
- Gráfica 54. Área Cuatro Gestión de personal (Fruver), 80
- Gráfica 55. Área Cinco manifestaciones físicas y psíquicas derivadas de la labor (Fruver), 81
- Gráfica 56. Área Uno Contenido de la tarea (PGC), 81
- Gráfica 57. Área Dos Relaciones humanas (PGC), 82
- Gráfica 58. Área Tres Manejo de tiempo (PGC), 82
- Gráfica 59. Área Cuatro Gestión de personal (PGC), 83
- Gráfica 60. Área Cinco Manifestaciones físicas y psíquicas derivadas de la labor (PGC), 83
- Gráfica 61. Área Uno Contenido de tarea (Textil), 84
- Gráfica 62. Área Dos Relaciones humanas (Textil), 84
- Gráfica 63. Área Tres Manejo de tiempo (Textil), 85
- Gráfica 64. Área Cuatro Gestión de personal (Textil), 85
- Gráfica 65. Área Cinco Manifestaciones físicas y psíquicas derivadas de la labor (Textil), 86
- Gráfica 66. Área Uno Contenido de tarea (Carnes), 86
- Gráfica 67. Área Dos Relaciones humanas (Textil), 87
- Gráfica 68. Área Tres Manejo de tiempo (Carnes), 87
- Gráfica 69. Área Cuatro Gestión de personal (Carnes), 88
- Gráfica 70. Área Cinco Manifestaciones físicas y psíquicas derivadas de la labor (Carnes), 88
- Gráfica 71. Área Uno Contenido de la tarea (Mantenimiento), 89
- Gráfica 72. Área Dos Relaciones humanas (Mantenimiento), 89
- Gráfica 73. Área Tres Manejo De Tiempo (Mantenimiento), 90

- Gráfica 74. Área Cuatro Gestión De Personal (Mantenimiento), 90
- Gráfica 75. Área Cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De La Labor (Mantenimiento), 91
- Gráfica 76. Área Uno Contenido De Tarea (Boucle), 91
- Gráfica 77. Área Dos Relaciones Humanas (Boucle), 92
- Gráfica 78. Área Tres Manejo De Tiempo (Boucle), 92
- Gráfica 79. Área Cuatro Gestión De Personal (Boucle), 93
- Gráfica 80. Área Cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De La Labor (Boucle), 93
- Gráfica 81. Área Uno Contenido De Tarea (Charcutería), 94
- Gráfica 82. Área Dos Relaciones Humanas (Charcutería), 94
- Gráfica 83. Área Tres Manejo De Tiempo (Charcutería), 95
- Gráfica 84. Área Cuatro Gestión De Personal (Charcutería), 95
- Gráfica 85. Área Cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De La Labor (Charcutería), 96
- Gráfica 86. Área Uno Contenido De Tarea (Cajas), 96
- Gráfica 87. Área Dos Relaciones Humanas (Cajas), 97
- Gráfica 88. Área Tres Manejo De Tiempo (Cajas), 97
- Gráfica 89. Área Cuatro Gestión De Personal (Cajas), 98
- Gráfica 90. Área Cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De La Labor (Cajas), 98
- Gráfica 91. Área Uno Contenido De Tarea (Pescadería), 99
- Gráfica 92. Área Dos Relaciones Humanas (Pescadería), 99
- Gráfica 93. Área Tres Manejo De Tiempo (Pescadería), 100
- Gráfica 94. Área Cuatro Gestión De Personal (Pescadería), 100
- Gráfica 95. Área Cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De La Labor (Pescadería), 101
- Gráfica 96. Nivel De Riesgo General - Área 1 Contenido, 102
- Gráfica 97. Nivel De Riesgo General - Área 2 Relaciones Humanas, 103

Gráfica 98. Nivel De Riesgo General - Área 3 Manejo Del Tiempo, 104

Gráfica 99. Nivel De Riesgo General- Área 4 Gestión Del Personal, 105

Gráfica 100. Nivel De Riesgo General Área 5 Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Asociadas A Situaciones Estresantes, 106

TABLAS

Tabla 1. Manifestaciones Físicas y Psíquicas derivadas de una situación estresante asociada al trabajo, 41

Tabla 2. Selección de la población, 52

Tabla 3. Aplicación del instrumento, 53

Tabla 4. Proceso de Calificación, 53

APÉNDICES

- Apéndice 1. Plan de intervención, 117
- Apéndice 2. Dos ficha técnica del instrumento, 120
- Apéndice 3. Encuesta para la identificación de factores de riesgo psicosociales, 121
- Apéndice 4. Folleto de entrega de resultados, 126
- Apéndice 5. Diapositivas de la entrega de resultados, 127
- Apéndice 6. Diapositivas modulo de manejo de tiempo, 128
- Apéndice 7. Diapositivas de relaciones interpersonales, 129
- Apéndice 8. Evaluación del proceso, 130
- Apéndice 9. Resultados de la ficha evaluativa, 131
- Apéndice 10. Material informativo-ilustrativo, 132

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

DIAGNOSTICO E INTERVENCIÓN DE ALTERACIONES FÍSICAS, PSÍQUICAS Y DEL ENTORNO QUE DISMINUYEN LA PRODUCTIVIDAD DE CARREFOUR

AUTOR: INGRID KATERINE LOPEZ SANDOVAL
FACULTAD: PSICOLOGIA
DIRECTOR: MONICA PARADA BUTNARU

RESUMEN: Este trabajo consiste en la identificación de manifestaciones tanto físicas , psíquicas y del entorno laboral que se deriven de cualquier situación que este constituida por una mala percepción en el individuo, dicho diagnostico se realizo con el instrumento de Bocanument que evalúa cinco áreas dentro de las cuales se encuentra el contenido de la tarea, la organización y administración del tiempo, la gestión del personal, relaciones humanas y manifestaciones físicas y psíquicas que se derivan de una situación laboral, este instrumento se le aplico a 46 personas de la tienda de Bucaramanga, dentro de los resultados se encontró que aunque en la población no hay niveles de riesgo alarmantes (alto) en cuanto al área cinco que es donde se enfoca el presente trabajo, si se presentan dificultades en cuanto al manejo de tiempo y las relaciones humanas que en ocasiones se dificultan no por la falta disponibilidad de las personas si no por la exigencia de las labores diarias.

Así mismo se concluye que es muy importante seguir trabajando en labores de prevención para minimizar las alteraciones latentes y mejorar la calidad de vida del recurso humano.

PALABRAS CLAVES: Diagnostico, Bocanument, Salud, Trabajo, Intervención Productividad, Riesgo psicosocial.

SUMMARY

DIAGNOSIS AND INTERVENTION OF PHYSICAL ALTERATIONS, PSYCHIC AND OF THE ENVIRONMENT THAT DIMINISH CARREFOUR'S PRODUCTIVITY”

AUTHOR: INGRID KATERINE LOPEZ SANDOVAL

ACADEMY: PSYCHOLOGY

COORDINATOR: MONICA PARADA BUTNARU

SUMMARY: The project consists of the identification of manifestations so much physical and psychic that stem from any situation labour that is constituted of a wrong perception of the employee. The above mentioned diagnosis I realize with the instrument of Bocanument which evaluates five areas inside which one finds the content of the task, the organization and administration of the time, the management of the personnel, human relations and physical manifestations and psychic that stem from a labour situation.

This instrument has been used with 46 persons of Bucaramanga's shop; the results demonstrated that though in the population there are no alarming levels as for the area five that it is where the present work is focused, they present difficulties as for the managing of time and the human relations that in occasions are difficult not by the lacking availability of the persons if not for the exigency of the daily labours. Likewise you concludes that it is very important to continue working in works of prevention to minimize the latent alterations and to improve the quality of life of the human resource.

KEY WORDS: Diagnose, Bocanument, Health, Work, Intervention, Productivity
Level of risk.

JUSTIFICACIÓN

GRANDES SUPERFICIES DE COLOMBIA “CARREFOUR COLOMBIA” es una compañía multinacional francesa con 42 años en el mercado de consumo masivo, su Misión como multinacional es contribuir al crecimiento de la economía mundial, y su Visión es ser líderes en el mercado en cada uno de los países donde esta presente. Su estructura organizacional está conformada por tres grandes Áreas denominadas de Servicios (Administrativa), Alimentar y No Alimentar. En la Tienda ubicada en MEGAMALL BUCARAMANGA, lugar donde se desarrolla el presente trabajo, se cuenta con un total de 100 personas. Este equipo de trabajo día a día vela por cumplir de la mejor forma con su labor, pues las exigencias de la compañía debido al volumen de ventas que se manejan son significativas, lo cual puede generar en el personal una serie de implicaciones tanto a nivel físico , psíquico y comportamental que representarían disminuciones en el nivel de productividad de la tienda, entendiéndose como productividad al DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA COMPAÑÍA el cual gira en torno al cambio en busca del logro de una mayor EFICIENCIA , W. G. Bennis, uno de los principales iniciadores de esta actividad, enuncia la siguiente definición: "Desarrollo Organizacional, es una respuesta al cambio, una compleja estrategia educativa cuya finalidad es cambiar las creencias, actitudes, comportamientos inadecuados que afectan tanto la salud como la calidad de la labor, los valores y estructura de las organizaciones, por tanto es importante desarrollar planes de acción donde se puedan dilucidar aquellas alteraciones físicas, psíquicas y del entorno que se convierten en factores de riesgo para el recurso humano e implementar estrategias para manejarlos, garantizando así un estado de salud integral.

En el contexto de la relación entre salud y trabajo es que toma importancia el área de salud ocupacional, para la Organización Internacional del Trabajo –OIT, salud ocupacional es “la rama de la salud publica orientada a promover y mantener el mayor grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, protegiéndoles en su empleo de todos los agentes perjudiciales para la salud. Monsalve (1996), define salud ocupacional como la ciencia que tiene por objeto proteger y mejorar la salud física, mental y social de los trabajadores en los puestos de trabajo teniendo como fin evitar accidentes de trabajo y

proporcionar condiciones de trabajo sanas y seguras que representen un estímulo para el individuo.

Cabe destacar que en la tienda no se habían desarrollado proyectos como este, de hay la importancia de su ejecución pues se busca generar un impacto social a nivel de Recurso Humano y de compañía como tal, así mismo con los óptimos resultados del proceso, en el futuro se podrá implementar este mismo plan de acción en otras tiendas para unificar la estrategia y obtener un mayor impacto en la población.

En una revisión bibliográfica realizada sobre la temática se pudo analizar que se han planteado muchos estudios enfocados hacia el diagnóstico y la intervención de necesidades a nivel organizacional lo cual hoy por hoy fortalece el quehacer del psicólogo en esta área, Aguilar (2000) realizó un trabajo en la empresa Electrificadora del Bucaramanga, donde se determinó que el principal factor de riesgo en la compañía eran el manejo inadecuado del tiempo con respecto a cada una de las tareas designadas González (2001) planteó una investigación sobre la identificación de alteraciones que representan riesgos en los empleados de METROGAS COLOMBIA S.A. del municipio de Floridablanca para la recolección de datos utilizó el instrumento de Bocanument, la prueba mostró que para las cinco áreas el riesgo está en nivel Medio, destacando como principales alteraciones la inflexibilidad en el ritmo de trabajo, complejidad de tarea y falta de comunicación; por otro lado Barbosa y Cadena (2004) desarrollaron un trabajo donde describieron las alteraciones manifestadas por investigadores judiciales del CTI de la fiscalía, para así proponer una serie de pautas de intervención, para esto se aplicó el mismo instrumento obteniendo como resultado que los niveles de riesgo en los que viven estas personas está en nivel ALTO pues viven en situaciones estresantes la mayoría de tiempo. Lesmes Salomón (2006) implementó un Diagnóstico de riesgos relacionados con el personal administrativo de Unisangil teniendo como resultados niveles de riesgo no alarmantes para todas las áreas.

Ya por último se considera importante realizar planes de acción en el área de psicología organizacional teniendo en cuenta que el rol profesional del psicólogo implica velar por el bienestar integral del ser humano en el cual se ven implicadas y reflejadas las desventajas que acarrearán las dificultades laborales, las cuales a su vez afectan no solo al individuo física, emocional y socialmente sino a la productividad y competitividad de la

organización; todo esto permite observar la magnitud , impacto e importancia del trabajo que se pretende realizar en beneficio del capital humano de Carrefour.

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer el contexto laboral mediante el Diagnostico e Intervención de las alteraciones físicas que están directamente relacionadas con la influencia del estado de salud en la adaptación del individuo a su rol, las psíquicas que hacen referencia a la percepción que se tiene del ambiente y que puede ser causal de un malestar psicológico y las del entorno que conciernen al actuar del individuo ante determinadas situaciones laborales, con miras a mejorar la calidad de vida y por ende aumentar la Productividad en la Compañía.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Realizar el diagnóstico de las alteraciones físicas, psíquicas y del entorno laboral para tener claridad sobre las necesidades a intervenir. (Aplicación instrumento de Bocanument).
- Intervenir sobre las necesidades manifiestas en el proceso de Diagnostico, por medio de unos Módulos teórico-prácticos que buscan brindarle conocimiento al personal sobre las alteraciones que afectan su labor y la forma como deben manejarlas.
- Identificar el impacto de la intervención por medio de un trabajo grupal bajo la dirección del departamento de recursos humanos de la empresa.

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

UN POCO DE HISTORIA

La sociedad Carrefour fue creada en la Alta Saboya en 1959 por las familias Fournier y Defforey. En 1963, Carrefour inventó el concepto de hipermercado, abriendo el primero en la Isla de Francia en Sainte-Geneviève-des-Bois. La sociedad se estableció en Bélgica en 1969, en España en 1973 y en Brasil en 1975. La sociedad Promodis (futura Promodès) se creó en 1961 tras la fusión de las empresas de dos familias normandas de mayoristas dirigidos por Paul-Auguste Halley y Léonor Duval-Lemonnier. El nombre de Carrefour significa "cruce de caminos", ya que el primer hipermercado estaba precisamente ubicado en un cruce de caminos.

Carrefour y Promodès se fusionaron en 1999 para dar lugar al primer grupo europeo y al segundo grupo mundial de distribución, después de Wal-Mart.

En Colombia inicio operaciones comerciales hace 10 años, con más de 46 tiendas a nivel nacional, en Bucaramanga su primera tienda fue inaugurada en 2007 (centro comercial Megamall) con un gran auge a nivel comercial por los excelentes precios en mercancía tanto nacional como importada, cuenta con una plantilla de 100 empleados fijos organizados en tres secciones generales ALIMENTAR (productos de la canasta familiar), NO ALIMENTAR (electrodomésticos etc.) Y SERVICIOS, dentro del cual se enmarca toda la parte administrativa incluyendo el área de Recursos Humanos En el 2008 se inicia un proceso de expansión creándose en la ciudad dos tiendas una para el municipio de Floridablanca y otra para Girón lo cual garantiza el posicionamiento de la compañía en la ciudad.

ACTIVIDAD PRINCIPAL

La actividad principal del Grupo Carrefour es la distribución y comercialización minorista en cadena de productos, fundamentalmente alimenticios.

Misión

Su misión es ofrecer al mayor número de clientes la más amplia gama de productos de calidad al mejor precio posible.

Objetivo

El objetivo prioritario del Grupo y de sus empleados es la satisfacción de todas y cada una de las expectativas de los clientes.

Visión

La visión del Grupo es el liderazgo mundial sobre la base del cumplimiento de su misión y de su objetivo principal: la satisfacción del cliente.

Responsabilidad

La responsabilidad que asume el Grupo es la de fomentar el acceso al consumo del mayor número posible de personas, contribuyendo al desarrollo económico, social, cultural y medioambiental de los países donde tiene presencia.

Valores

Entre sus valores se destacan la innovación, la competitividad, la ética en las relaciones y la adecuación e integración en el entorno específico de cada cultura y país.

MARCO TEÓRICO

Cada organización debe crear las condiciones no solo para conseguir sus objetivos estratégicos como tal, sino también para la realización integral de sus empleados. Estos dos fines se complementan en forma fundamental; Desde las modernas teorías administrativas sobre las organizaciones, se plantea que al igual que los objetivos institucionales son importantes, así mismo los fines personales, deseos, sueños, y metas de cada integrante del recurso humano.

También lo son, pues de su satisfacción personal y laboral depende la productividad de la compañía, esto ha venido tomando mas fuerza a partir del siglo XXI, debido a que fenómenos como la globalización han traído consigo ante el aumento de la competitividad comercial, la necesidad de invertir en personal mas capacitado y en brindar mayor atención al bienestar del personal. Según Chiavenato (1983), para que una organización sea exitosa debe considerar los requerimientos y limitaciones del medio ambiente sobre los aspectos internos, igualmente debe reflexionar sobre las expectativas, los valores, las normas y el estado de salud de las personas que deben operar dentro de la empresa, teniendo en cuenta que las capacidades, preferencias, y expectativas de los empleados son influenciadas directamente por la naturaleza del quehacer y por la estructura de la organización.

Se relaciona el término salud, definiéndose como “el estado de bienestar físico, mental y social completo y no meramente la ausencia de daño o enfermedad “(Moreno y Escobar, 1992). Es importante resaltar que cuando se habla de bienestar social completo, en este contexto se hace énfasis al entorno laboral y dentro de este se retoma la cultura y el clima organizacional.

CULTURA ORGANIZACIONAL

La importancia del termino cultura ha ido fortaleciéndose desde los años 80”, el desarrollo de una cultura organizacional adecuada, es decir que contemple valores ecuanímes, creencias, tradiciones y modos de vida adecuados, facilita la excelencia de la

organización y por ende proporciona mayor competitividad en el ambiente comercial que día a día es mas agresivo por los altibajos en la economía nacional.

Chiavenato (1989) presenta la cultura organizacional como "un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización."

García y Dolan (1997) definen la cultura como "... la forma característica de pensar y hacer las cosas... en una empresa... por analogía es equivalente al concepto de personalidad a escala individual..."

La cultura se transmite en el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Se entiende por clima organizacional la percepción o representación que las personas derivan de las realidades de una organización, dichas realidades son compartidas por el equipo de trabajo (Alexis Goncalves 2000),

En una compañía donde se pueden encontrar una organización de diversas escalas de climas organizacionales, de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado. Según Litwin y Stringer (1970) estas son las escalas del Clima Organizacional

1. **Estructura:** Esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor.

2. **Responsabilidad:** Es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es decir la confianza que le da la autoridad en la empresa para ejecutar libremente diversas acciones en beneficio de la empresa.

3. **Recompensa:** Corresponde a la percepción y al nivel de satisfacción en relación con los salarios y con el sistema de recompensas, pues si en la compañía se reconoce la

labor del recurso humano el nivel de productividad aumentara sus niveles, pues el personal se sentirá motivado y esto beneficiara la consecución de logros institucionales .

4. **Desafío:** Corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo dinamizando

El ambiente en la organización.

5. **Relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización.

6. **Cooperación:** Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la Existencia de valores como la cooperación, el cual beneficia el logro de metas.

7. **Estándares:** Esta dimensión habla de cómo los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización.

8. **Conflicto:** El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; aquí la comunicación asertiva juega una importante labor, pues evita fenómenos como el rumor que perjudican los canales de comunicación y fortalecen los malos entendidos creando un ambiente laboral complicado y poco motivador.

9. La **identidad:** Es el sentimiento de que los logros de la empresa son logros propios y que la consecución de los mismos contribuyen al crecimiento personal.

La investigación ha señalado que la elaboración del Clima Organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos por lo que muchas empresas e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano. Para estar seguros de la solidez de su recurso humano, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional que va ligado con la motivación del personal y como antes se señalaba éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral.

RELACIÓN TRABAJO Y SALUD

Es tan alto el auge de la salud integral de los trabajadores que la OIT (1984) desarrolló un programa para la mejora de las condiciones de vida y trabajo a través del desarrollo de investigaciones de las alteraciones físicas y psicológicas derivadas del ejercer laboral, proponiendo el desarrollo de medidas para su intervención y prevención en el entorno laboral, a partir de esto y con el paso del tiempo el Recurso Humano ha ido tomando mas importancia en las organizaciones, pues se establece la relación directa entre bienestar y productividad laboral.

Se tiene claro que las características físicas, químicas y biológicas del quehacer laboral pueden causar trastornos en la salud humana, por su parte, los instrumentos de trabajo, producto de un incesante y cada vez mas complejo desarrollo tecnológico, implican cambios muy profundos en el proceso, por un lado afectan el contenido de la tarea e imponen una nueva relación entre el trabajador y los instrumentos; por otro lado determinan la manera de decidir y organizar el trabajo, la maquinaria impone las formas de trabajo al obligar al obrero a desempeñarse de un modo determinado marcándole ritmos y taras, este control se refuerza con la división y organización del trabajo.

Para analizar el trabajo concreto, hay que entender cómo se emplean las capacidades físicas y psíquicas del trabajador, su cuerpo y su mente. Las características de los instrumentos determinan el esfuerzo físico, la posición de trabajo y el grado de movilidad, pero también determinan en una parte la actividad psíquica, ya que dictan el grado de

iniciativa, el control que se puede ejercer, la monotonía, la constante repetición de la tarea, la atención y la concentración entre otras.

Sin embargo, aunque la maquinaria impone ciertas condiciones sobre el trabajo, hay otras posibilidades de realizar las tareas haciendo que se conviertan en una actividad grupal con un contenido más sencillo y simple. El proceso laboral somete a los trabajadores a una serie de exigencias llamadas “cargas laborales” o “factores de riesgo” estas cargas son el resultado de la interacción entre los elementos del proceso laboral.

Al hablar de desempeño laboral es importante analizar lo referente a las condiciones de trabajo bajo las cuales convive el personal, los estudios sobre la calidad de vida en la esfera de trabajo se han dirigido a identificar aquellos elementos presentes en el medio, con el fin de maximizar los recursos humanos y materiales de la organización. Walton (1975), citado por Toro A. (1991), propone ocho categorías:

- a. compensación justa y adecuada
- b. condiciones de trabajo saludables
- c. oportunidades de desarrollar las capacidades personales
- d. oportunidad de seguridad en el empleo
- e. integración en la organización del trabajo
- f. respeto a los derechos en la organización del trabajo
- g. balance entre el trabajo y otros sectores de la vida
- h. relevancia social del trabajo

Se hace importante resaltar que entre dichas categorías se incluyen las condiciones de trabajo saludables y seguras que específicamente se relacionan con la carga física y mental requerida por la tarea. Algunos conceptos necesarios para el desarrollo de este trabajo son :

Carga Física: Dada por el requerimiento físico (movimientos, posturas) a las que el trabajador se somete en su jornada laboral

Carga Mental: Esta determinada por la cantidad y el tipo de información que debe manejar el individuo, teniendo en cuenta el tiempo asignado para su ejecución, a esto se le suma la complejidad en la tarea y la influencia que ejerce el clima laboral.

Se hace importante tener en cuenta que no todas las personas perciben el mismo nivel de exigencia de la tarea, pues factores como las actitudes hacia el cargo, las condiciones extralaborales, la edad, la personalidad, y el nivel de aprendizaje, condicionan los niveles de fatiga física y/o mental de cada actividad, convirtiéndose en factores que pueden desencadenar un desequilibrio del bienestar del recurso humano.

Edad: La edad en si misma no es una fuente de riesgo, pero esto puede variar cuando esta acompañada de situaciones desventajosas en el ambiente laboral. La edad productiva de un individuo varía de acuerdo al nivel cultural, social y factores biológicos.

Personalidad: La personalidad es la totalidad integrada de carácter, temperamento inteligencia y fundamento somático; incluye los procesos mentales que subyacen y hacen posible todas las actividades que realiza el ser humano. Al analizar la personalidad del individuo trabajador se deben tener en cuenta las características de interacción entre las cuales se encuentran:

La Vulnerabilidad: Es la característica que le permite a una persona ser mas sensible a determinados efectos físicos o psicológicos generando un mayor o menor grado de tensión y estrés. Un individuo puede presentar mayor vulnerabilidad ante un hecho hasta el punto de llegar a presentar reacciones psicósomáticas frente a un evento vivido.

Habilidades y Aptitudes: Las habilidades, aptitudes y destrezas individuales son determinantes en el efecto que sobre el individuo tiene el trabajo, así la posibilidad de ejercicio de las habilidades y el desarrollo de las potencialidades impulsa a las personas a tener confianza en la capacidad de afrontar los problemas y por ende a mantener un nivel de satisfacción que contribuye a su bienestar

Nivel de Formación y Educación: La carencia de un plan basado en meritos y asociado a un plan de capacitación, la subutilización de las capacidades de formación y educación del trabajador para el desarrollo de las tareas, se convierte en factor generador de **INSATISFACCIÓN** respecto a la organización. La incertidumbre generada por cambios en la organización, son fuentes de estrés que tienen incidencia sobre el desempeño del trabajador.

FACTORES PSICOSOCIALES

Comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno tales como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etcétera).

El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo, exigencias domésticas) y a aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad, edad y actitudes) que pueden influir en la aparición de las manifestaciones físicas y psíquicas perjudiciales para el individuo, así pues existe una relación directa entre factor y riesgo psicosocial. No obstante, estos factores bien diseñados y controlados actuarían como factores generadores de bienestar, salud, satisfacción, y calidad de vida.

Se define **RIESGO PSICOSOCIAL**, como la alteración generada por la desarticulación entre empleado-puesto laboral que afecta negativamente tanto a la persona como a la organización, produciendo manifestaciones como absentismo, deterioro de la salud física y mental, insatisfacción laboral, personal y malas relaciones con el grupo de trabajo. (García, 2006)

Según Bocanument (1993), estos factores en la cotidianidad laboral, son observables, clasificables, evaluables y controlables. “Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y condiciones de su organización por una parte, además las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral” OIT-OMS (1984)

El instituto Mexicano de seguro social, (1997) define que el factor de riesgo psicosocial es un elemento del hecho social que pone en juego todo el funcionamiento del hombre dentro de un grupo, sea este familia, vecindario, trabajo o comunidad. Es un elemento externo que produce una respuesta o afecta la relación de la persona con su grupo o con otros hombres.

Herrera, citado por castillo (1997): los factores psicosociales son un conjunto de variables que determinan el clima social, los aspectos relacionales y la percepción que el hombre tiene de su trabajo.

Caro y Als, citados por castillo (1997): Factor psicosocial es el producto de la interacción entre el individuo, los factores internos al trabajo y los factores externos al medio laboral, se convierte en factor de riesgo cuando excede los límites de tolerancia psicológica del individuo afectando su salud física mental y social.

Castillo (1997): Los factores de Riesgo psicosocial, son aquellos aspectos relacionados con la organización del trabajo, las condiciones del puesto, las condiciones de la empresa y situaciones extralaborales y propias del individuo que tienen la potencialidad de adquirir una calidad amenazante para el trabajador, en relación con sus percepciones, expectativas, satisfacción y motivación sobre el entorno, de forma que llegan a incidir de manera dañina en el estado mental de la persona y pueden provocar alteraciones en la salud y conducta del trabajador ,afectando negativamente la productividad.

Rodríguez, citado por castillo (1997): Los factores psicosociales se dividen en dos categorías: Factores de riesgo psicosocial **NEGATIVOS** los cuales hacen referencia a agentes agresivos que dañan la salud, provocan disgustos, molestias, insatisfacción y baja producción. Los Factores **POSITIVOS** se describen como agentes que se configuran en la empresa para beneficio de la salud del Recurso humano, propician bienestar y provocan satisfacción personal y aumento en los niveles de producción.

Bocanument, citado por Castillo (1997); Los factores de riesgo psicosocial, son un conjunto de circunstancias inherentes a las condiciones no materiales, es decir a la forma como se organizan las tareas, hace referencia a lo administrativo y organizacional y posee la probabilidad de provocar daños para la salud.

Bossa, citado por castillo (1997) describe los factores de riesgo psicosocial como un conjunto de elementos que interactúan y están conformados por el factor humano, el medio

ambiente de trabajo, la organización y que al estar planteados inadecuadamente crean una nueva carga mental, generan fatiga y estrés laboral.

El Instituto de Seguros Sociales de Colombia citado por castillo (1997) anuncia los factores psicosociales como el resultado de la interacción entre el ambiente de trabajo, las condiciones de la organización del mismo con las capacidades, necesidades y aspectos personales de los trabajadores que pueden influir negativamente en la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral.

¿CUALES SON LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL?

Según el comité mixto OIT-OMS, citado por Bocanument (1993) clasificó los factores en tres grupos:

Los que se derivan de la organización y concepción del trabajo.

Las políticas generales de la empresa en relación con la inestabilidad laboral, el estilo de mando, el ejercicio del poder, la autoridad, los salarios, las posibilidades de ascenso, el manejo de las comunicaciones de todo tipo, los horarios de trabajo, las respuestas a las expectativas aspiraciones y deseos de los trabajadores.

Las características del grupo del cual hace parte y la naturaleza de las relaciones interhumanas.

El Tipo De Trabajo

Dentro de esta categoría los riesgos que se pueden develar son la automatización de procesos, monotonía de las tareas, ritmos de trabajo y responsabilidades inherentes al cargo.

Los periodos de trabajo según Rusell (1968) depende de la tarea y de sus exigencias objetivas en cuanto al tipo de proceso, las horas que el hombre consume al día en su labor, cuando empieza y termina el tiempo de trabajo, la distribución de los días laborales, festivos y de vacaciones, todo esta determinado por las costumbres o por las leyes. Las necesidades individuales de una especial regulación de los periodos de trabajo son mucho menos acusadas que las diferencias de actitudes e intereses. Solo en tiempos de trabajo muy anormales puede fallar la capacidad de adaptación del hombre, siendo necesidad un

cambio de ocupación o de profesión; diversos problemas psicológicos son causados por los periodos de tiempo, la duración y distribución inadecuada de las tareas.

Factores Humanos Endogenos:

Aquí se enmarcan aspectos como la edad, las aptitudes, condiciones de vulnerabilidad, antecedentes psicológicos, sexo, deseos y aspiraciones.

El instituto Nacional de seguridad e higiene de trabajo de España según Ferrer Garcia. (2000). se refiere a los factores de riesgo psicosocial como circunstancias que tienen que ver con: el grado de iniciativa que el hombre ponga a contribución durante la realización del trabajo lo cual depende de las posibilidades del trabajador de organizar su actividad laboral y regular el ritmo o la velocidad de ejecución, por lo tanto los costos monetarios derivados de esos eventos resultan incalculables; pues se deben asumir los gastos asociados a problemas de salud física y psicológica y los costos relacionados con el incremento de accidentes ocasionados durante la actividad.

DETERMINANTES DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Dentro de los determinantes de los factores de Riesgo Psicosocial, se encuentra las MOTIVACIONES, LAS INTERACCIONES HUMANAS, LAS MENTALIDADES Y LOS FACTORES INTRÍNSECOS. Ferrer, García. (2002).

La mentalidad de un actor social es una estructura psicológica interna que orienta el actuar en todas las esferas en las que se desarrolla el individuo.

Según G. Bouthoul citado por Can (1996), son un conjunto de valores morales, religiosos, económicos, científicos, humanos y artísticos, estos valores se organizan en un sistema jerarquizado denominado "ethos", en segundo lugar, las mentalidades son un conjunto de conocimientos cosmológicos, entendimientos técnicos, científico y morales.

Las motivaciones son los determinantes del comportamiento, lo que lleva a los seres humanos a la acción, ya sea por presiones externas o internas; lo que es traducido siempre por los significados que se dan a las cosas.

Según Chiavenato, (1995) existen tres premisas que explican la naturaleza de la conducta humana. Estas son:

a) El comportamiento es causado. Es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano, producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente.

b) El comportamiento es motivado. Los impulsos, deseos, necesidades o tendencias, son los motivos del comportamiento.

c) El comportamiento está orientado hacia objetivos. Existe una finalidad en todo comportamiento humano, dado que hay una causa que lo genera. La conducta siempre está dirigida hacia algún objetivo.

El ciclo motivacional

Según Lesmes Salomón. (2006). Si enfocamos la motivación como un proceso para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina el ciclo motivacional, cuyas etapas son las siguientes:

Homeostasis: Es decir, en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio.

Estímulo: Es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad.

Necesidad: Esta necesidad (insatisfecha aún), provoca un estado de tensión.

Estado de tensión.: La tensión produce un impulso que da lugar a un comportamiento o acción.

Comportamiento: El comportamiento, al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad. Alcanza el objetivo satisfactoriamente.

Satisfacción: Si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior.

Sin embargo, para redondear el concepto básico, cabe señalar que cuando una necesidad no es satisfecha dentro de un tiempo razonable, puede llevar a ciertas reacciones como las siguientes:

Desorganización del comportamiento (conducta ilógica y sin explicación aparente).

Agresividad (física, verbal, etc.)

Reacciones emocionales (ansiedad, aflicción, nerviosismo y otras manifestaciones como insomnio, problemas circulatorios y digestivos etc.)

Alineación, apatía y desinterés

Lo que se encuentra con más frecuencia en la industria es que, cuando las rutas que conducen al objetivo de los trabajadores están bloqueadas, ellos normalmente "se rinden". La moral decae, se reúnen con sus amigos para quejarse y, en algunos casos, toman venganza arrojando la herramienta (en ocasiones deliberadamente) contra la maquinaria, u optan por conductas impropias, como forma de reaccionar ante la frustración.

Otra definición muy acertada es la de (G. Villalobos, 1999) quien plantea que los factores de riesgo psicosocial deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.

En 1984, durante la novena reunión de Ginebra, el comité mixto de la OIT y la OMS, se dio la siguiente clasificación de los riesgos psicosociales, de acuerdo al ámbito específico en que ellos pueden darse:

- a. Factores del medio ambiente físico de la tarea.
- b. Factores propios de la tarea
- c. Factores de la organización del tiempo de trabajo

FACTORES DEL MEDIO AMBIENTE FÍSICO DE LA TAREA

Se trata de los factores de orden físico en general que aparte de sus influencias directas como causas de accidentes y enfermedades profesionales, tienen una potencialidad estresante que incide en el bienestar y la satisfacción de los trabajadores.

FACTORES PROPIOS DE LA TAREA

Dentro de estos factores se relacionan todos los concernientes a la ejecución propia de la tarea, tales como el ritmo de trabajo y la cantidad de trabajo. Cadena Dávila, (2006).

FACTORES DE ORGANIZACIÓN DE TIEMPO DE TRABAJO

La duración de la jornada de trabajo, los turnos, el tipo de horarios, el establecimiento de pausas y descansos y los ritmos de trabajo (impuesto y fijos), son factores que pueden influir en la salud del trabajador. Cadena Dávila, (2006).

Respecto a la jornada laboral, cuando los trabajadores se exponen a jornadas extenuantes de trabajo, ello lleva a un desgaste físico y mental. De otra parte se ha comprobado que el trabajo por turnos modifica los ritmos biológicos, la temperatura corporal, el metabolismo, los niveles de azúcar en la sangre, la agilidad mental y la motivación en el trabajo

Así mismo Guillermo Bocanument y Piedad Berjan (1993), autores sobre los que se basa el desarrollo metodológico del presente trabajo han agrupado dichos factores en cinco áreas:

ÁREA 1. Contenido de la tarea:

Comprende todas las exigencias físicas y mentales exigidas por la tarea, de este factor se derivan alteraciones cuando el individuo trabaja bajo condiciones como el trabajo repetitivo y la monotonía, lo que ocasiona en el síntomas como la fatiga física, la baja motivación y dificultades en las relaciones interpersonales. Cooper y Marshall, (1978); Kasl (1973), afirman que varias categorías de trastornos del comportamiento y síntomas de disfunciones se atribuyen a una carga excesivo de labores.

Kroes y colbs (1974) constatan que la sobrecarga de trabajo produce síntomas de estrés, por la pérdida de respeto hacia si mismo, la motivación mediocre por el trabajo y la tendencia a refugiarse en el alcohol.

Un trabajo con contenido, es aquel que permite al trabajador sentir una utilidad en el proceso en el que se desarrolla y para la sociedad en general, y que le ofrece la posibilidad de aplicar y desarrollar sus conocimientos y capacidades.

ÁREA 2. Relaciones Humanas:

El diseño de la organización, los mecanismos de comunicación, la existencia de equipos de trabajo y la relación entre los individuos, tiene una influencia en el ser humano para convertir el desarrollo de la labor en una oportunidad de crecimiento o por el contrario en una fuente de riesgo. Cuando se habla de COMUNICACIÓN, se debe hacer referencia a la proximidad y al canal asertivo de relaciones que debe existir para facilitar el desarrollo de la labor y la satisfacción de quien la realiza.

Las relaciones humanas en el puesto de trabajo pueden ser fuente de satisfacción en cuyo caso contribuyen a disminuir el estrés o amortiguar sus consecuencias.

Unas relaciones pobres son aquellas que implican poca confianza, poco apoyo y poco interés en escuchar y en tratar de implicarse con los problemas de los miembros de la organización. La falta de confianza entre los miembros de un grupo lleva a una inadecuación de las comunicaciones que desemboca en una insatisfacción y una sensación de amenaza para el bienestar personal.

Almodóvar y Colbs (1995), dicen que las relaciones con los superiores también son de importancia., en algunos estudios que realizaron demostraron que las personas que se sienten menos consideradas por su superior manifiestan sentir una mayor presión en el trabajo, las personas que están en esta situación manifiestan que su superior no les ayuda y que suelen tener favoritismos. La consideración y la sensación de presión son inversamente proporcionales: cuanto mas apoyados nos sentimos por nuestros superiores, menor es la presión que sentimos y más aumenta la sensación de seguridad. Unas relaciones de calidad contribuyen al logro del bienestar de la persona.

ÁREA 3 Manejo y Organización de Tiempo:

Este es uno de los principales factores a mencionar, pues de la adecuada organización del tiempo depende la productividad de la compañía , definiéndose productividad como el DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA COMPAÑÍA el cual gira en torno al cambio en busca del logro de una mayor EFICIENCIA , (W. G. Bennis (1987)).

El estudio efectuado por Saint Paul Fire y Marine Insurance (1980) comprobó que los problemas de salud notificados por los trabajadores estaban más asociados a la presión del tiempo y a otros problemas emocionales relacionados con el trabajo, que con otros tipos de factores, incluso más que con los problemas económicos o familiares.

La duración diaria de trabajo, así como su duración semanal, mensual anual y la de toda la vida productiva, en gran medida estructuran la forma de vida de la población activa, están vinculadas a las estructuras de sueño y de vigilia, a la participación social y al estilo general de vida de la población, evidentemente esto también repercute en la salud.

Cobb y Rose (1973), han comprobado que el trabajo por turnos modifica los ritmos biológicos, la temperatura del cuerpo, el metabolismo, los niveles de azúcar en la sangre, la agilidad mental y la motivación en el trabajo.

Durante la vida cotidiana, los efectos pueden manifestarse particularmente durante el sueño, en las costumbres de alimentación, la vida familiar y las actividades sociales.

Cobb y Rose (1973) demostraron que los trabajadores por turnos se quejan mas frecuentemente que los trabajadores diurnos de cansancio y de problemas gastrointestinales , demostrando que existen factores de tensión importantes en la incidencia de estos problemas de la salud relacionados con el estrés y que la causa principal de estrés era el trabajo por turnos.

ÁREA 4 Gestión de Personal:

Esta área se relaciona con el tipo de administración del factor humano en una empresa en cuanto a inducción, capacitación y salud ocupacional.

Los factores principales de esta interacción son la propia tarea y el medio ambiente físico de trabajo, las practicas administrativas y las condiciones de empleo en general los valores y limitaciones humanas que determinan el éxito de la interacción están fundadas en las características generales psicológicas y biológicas del individuo, así como en las peculiaridades individuales y el contexto social. Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en si mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción general y mejora la salud. Cuando existe una mala adaptación, cuando sus necesidades no están satisfechas o cuando se le exige demasiado, o se le menosprecia, el individuo reacciona con respuestas alteradas

de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento. Los resultados dependen en gran medida de las habilidades del individuo para hacer frente a las situaciones difíciles de la vida y para controlar las manifestaciones precoces de las consecuencias, por consiguiente, cuando hay una exposición a la misma situación estresante dentro de límites razonables, un individuo podrá reaccionar con éxito y mantenerse sano.

Según Goldenberg (1976) citado por Hernández (1989), describe que en el medio ambiente de trabajo se ha identificado, en numerosos estudios, una serie de factores psicosociales, potencialmente negativos, vinculados con la salud; tales factores son: la mala utilización de habilidades, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto con la autoridad, la desigualdad en el salario, los problemas de relaciones humanas, los trabajos por turnos, el peligro físico, la falta de apoyo social, el poco fortalecimiento de los recursos, que sirvan para proteger la familia del impacto general de los problemas (muerte de un miembro, enfermedad crónica, auxilios de educación, afiliación a un fondo o cooperativa).

ÁREA 5 Manifestaciones Físicas y Psíquicas derivadas de una situación estresante asociada al trabajo:

Esta área comprende todas las manifestaciones generadas por el individuo a partir de una situación que le ocasiona algún tipo de malestar en su ejecución.

La frustración y el conflicto laboral son un efecto de la fatiga, de la monotonía y de la fragmentación del trabajo. Cuando estas variables están presentes en el medio laboral, pueden reaccionar tratando de resolver la situación intentando adaptarse a la misma para recuperar su equilibrio. En caso de que la situación no pueda ser resuelta y el individuo no se adapte, este puede reaccionar con un sentimiento de frustración, dicho sentimiento puede tener consecuencias negativas para el rendimiento reflejándose en un aumento de la ineficacia de la rotación y del absentismo.

En numerosas ocasiones ante situaciones frustrantes el individuo utiliza determinados recursos que le permiten canalizar las tensiones. Estos se denominan mecanismos de defensa y se pueden definir como sentimientos, pensamientos o conductas relativamente involuntarias que surgen como respuesta a la percepción de alguna manera psíquica.

Uno de los mecanismos de defensa es la conversión, es este un problema de origen psicológico, se manifiesta a través de una alteración orgánica. Se parte de un conflicto

puramente psicológico que hace surgir una enfermedad somática con toda su sintomatología, como ulcera, hipertensión etc. por ejemplo ante un problema de relación con otras personas, el sujeto puede manifestar un trastorno de la piel. A este tipo de problemas se les conoce con el nombre de trastornos o enfermedades psicosomáticas.

Para la mayor comprensión de esta área, que es en la cual se enfatiza el presente trabajo se plantea el siguiente cuadro (**Bocanument, 1993**)

Tabla 1. Manifestaciones Físicas y Psíquicas derivadas de una situación estresante asociada al trabajo

CLASE DE EFECTOS	MANIFESTACIONES
SUBJETIVOS	Ansiedad ,agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, Frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad, baja autoestima y estrés.
CONDUCTUALES	Mayor accidentabilidad, drogadicción, alcoholismo, tabaquismo, conducta impulsiva, inquietud y temblor.
COGNOSCITIVOS	Incapacidad para tomar decisiones, baja concentración, hipersensibilidad a la crítica, bloqueo mental, falta de creatividad.
FISIOLÓGICOS	Trastornos digestivos, elevación de glucosa, incremento del ritmo cardiaco y de tensión arterial.
ORGANIZACIONALES	Ausentismo, baja productividad, accidentabilidad laboral, aumento en rotación de personal, clima organizacional pobre, insatisfacción en el trabajo.

EFFECTOS SUBJETIVOS

Este término hace referencia a todos los efectos que experimenta el individuo y que se derivan de una situación en concreto, cuando dichos efectos se manifiestan con persistencia en un lapso y una frecuencia muy corta, representan un problema de salud mental que requiere atención inmediata.

Ansiedad: Según explica el Profesor López Ibor (1989), catedrático y director del Instituto de Psiquiatría y Salud Mental del Hospital Clínico San Carlos, durante el II

Simposio Internacional Experiencia y Evidencia en Psiquiatría sobre Trastornos de Ansiedad, un encuentro que ha reunido a más de 400 expertos en Psiquiatría y ha contado con el patrocinio de laboratorios Wyeth, Ansiedad y estrés son, dos caras de una misma moneda. “La ansiedad es la vertiente psicológica del estrés y éste es la vertiente somática, el lado biológico, de la ansiedad. Normalmente, la ansiedad y/o el estrés permiten al individuo interactuar con su entorno, pero cuando estos se convierten en patológicos pueden generar en el individuo sufrimiento, discapacidad para afrontar la vida cotidiana y un aumento del riesgo de suicidio y de caer en adicciones. En este sentido, el estrés y la ansiedad vinculados al trabajo, el síndrome del Burn-Out, es una preocupación creciente ya que cada vez con más frecuencia la gente acude al médico por ansiedad generada en el trabajo. Según un informe realizado en países miembros de la Unión Europea y presentado en este Simposio, “los trastornos de ansiedad producen una enorme carga social en términos de discapacidad y costes sociales debido, entre otros factores, a que suelen aparecer precozmente (en la adolescencia), son muy persistentes, producen mucho sufrimiento, demandan una importante asistencia sociosanitaria, causan frecuentes bajas laborales, etc.”, explica el presidente del Comité Científico del Simposio, el doctor José Luis Carrasco, también Profesor titular de Psiquiatría del Hospital Clínico de la UCM. González Bautista. (2000).

Agresión: El término agresividad hace referencia a un conjunto de patrones de actividad que pueden manifestarse con intensidad variable, incluyendo desde la pelea física hasta los gestos o expansiones verbales que aparecen en el curso de cualquier negociación. Se presenta como una mezcla secuenciada de movimientos con diferentes patrones, orientados a conseguir distintos propósitos.

La conducta agresiva es una manifestación básica en la actividad de los seres vivos. Su presencia en la totalidad del reino animal y los resultados de las investigaciones sobre la misma le dan el carácter de fenómeno "multidimensional " (Huntington y Turner, 1987), (Mos y Oliver, 1988) .

En la persona concreta puede manifestarse en cada uno de los niveles que integran al individuo: puramente físico, emocional, cognitivo y social. Su carácter es polimorfo.

Se puede presentar en el nivel físico, como lucha con manifestaciones corporales explícitas. En el nivel emocional puede presentarse como rabia o cólera, manifestándose a

través de la expresión facial y los gestos o el cambio del tono y volumen en el lenguaje. Desde un nivel cognitivo puede estar presente como fantasías destructivas, elaboración de planes agresivos o ideas de persecución propia o ajena. El nivel social es el marco en el cual, de una manera o de otra, toma forma concreta la agresividad.

Apatía: Se denomina apatía, a la falta de interés por parte del individuo hacia el trabajo, lo cual ocasiona una desmejora de la calidad en la tarea y por ende en la productividad.

Depresión: La depresión una enfermedad que afecta el organismo (cerebro), el ánimo, y la manera de pensar. Aquellas personas que sufren una depresión se comportan de una forma no habitual en muchos aspectos de su vida, tanto en casa como en el trabajo. Algunos cambios que pueden llegar a ser particularmente evidentes para los compañeros de trabajo o para sus jefes son: La lentitud y los errores frecuentes en el trabajo, dificultades en la concentración con olvidos frecuentes. Un inadecuado cumplimiento horario. Una mayor frecuencia de ausencias injustificadas o de abandono del puesto de trabajo por enfermedad. Frecuentes discusiones y enfrentamientos con los compañeros de trabajo.

La depresión puede por tanto tener importantes consecuencias sobre la capacidad del trabajador para desempeñar su actividad laboral de forma efectiva. Algunas personas con depresión tienen incluso que dejar de trabajar por completo durante cierto tiempo a causa de la gravedad de sus síntomas. Muchos, sin embargo, intentarán continuar luchando conscientes de que su rendimiento es peor del habitual. La identificación de una persona que sufre una depresión, posibilitará una ayuda efectiva, acelerará su retorno a un nivel de funcionamiento mejor, y reducirá mucho sufrimiento innecesario.

Fatiga: La fatiga se produce cuando hay un exceso de carga mental en el trabajo. Es decir, cuando las exigencias de nuestra tarea diaria -esfuerzo requerido, ritmo de trabajo, nivel de atención, tensión emocional superan nuestra capacidad de respuesta.

Esto puede ocurrir en trabajos que requieren una intensa actividad intelectual o una implicación emocional fuerte. Pero también en trabajos que aún siendo monótonos y

repetitivos exigen atención continua. En todo caso, es más frecuente en puestos sedentarios con poca actividad física.

En una encuesta realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo a finales de 1999, dos de cada tres personas que decían mantener un ritmo alto de trabajo y un nivel elevado de atención durante más de la mitad de la jornada presentaban síntomas claros de fatiga.

En este punto, sin embargo, conviene aclarar dos cosas: primero, que la fatiga no siempre está motivada por el trabajo; segundo, que nunca está motivada sólo por el trabajo. Los hábitos poco saludables en la vida diaria y las circunstancias personales del individuo también influyen.

Frustración: La frustración es el sentimiento desagradable en virtud del cual las expectativas del sujeto no se ven satisfechas al no poder conseguir lo pretendido. Como fenómeno psicológico, puede identificarse el sentimiento de frustración como un síndrome que ofrece síntomas diversos que, sin embargo rondan una categoría general: la desintegración emocional del individuo. Existen por supuesto diferentes niveles de frustración y múltiples causas y consecuencias.

El impacto de la frustración sobre el individuo está determinado por la personalidad, así como por numerosas variables, difíciles de controlar. La frustración puede ser desencadenante de problemas psicológicos, con lo que hablaríamos de frustración patológica, caso en el que se debe acudir a un profesional.

Culpa: Designa un estado afectivo consecutivo a un acto que el sujeto considera reprensible

Vergüenza: Es más que un sentimiento. Es un grupo de respuestas físicas (bajar los ojos o sonrojarse) mezcladas con acciones predecibles (esconderse o alejarse de los demás), pensamientos desagradables ("soy un fracaso") y desesperación espiritual. Según nuestra definición, vergüenza es la creencia dolorosa en una deficiencia básica en uno mismo como ser humano.

Irritabilidad: La irritabilidad es un sentimiento donde existe una distorsión cognitiva, pues existen pensamientos de perfeccionismo personal (los debería) y necesidad de aprobación social.

Baja Autoestima: La “autoestima” es la valoración que hacemos de nosotros mismos sobre la base de las sensaciones y experiencias que hemos ido incorporando a lo largo de la vida. Cuando un individuo desarrolla sentimientos negativos hacia el mismo y los hace reales se plantea un problema de baja autoestima el cual requiere seguimiento terapéutico para evitar fenómenos de mayor gravedad.

Estrés: Es la respuesta fisiológica y psíquica que da un individuo ante un determinado estímulo o situación. Hans Selye (1930) definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como: "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior". Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino la resultante de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente, Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés.

El estrés presenta tres fases descritas de la siguiente forma:

Reacción de Alarma:

El organismo, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicadas en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal. El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo quien produce "factores liberadores" que constituyen

substancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas. Una de estas substancias es la hormona denominada A.C.T.H. (Adrenal Cortico Trophic Hormone) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, quien bajo el influjo de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides. A su vez otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal.

Estado de Resistencia:

Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo. Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario sin duda avanzará a la fase siguiente.

Fase de Agotamiento:

La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio.

EFFECTOS CONDUCTUALES

Los efectos conductuales son aquellos efectos adquiridos por el individuo y que según el contexto pueden convertirse en mal adaptativos e insanos, entre ellos encontramos los siguientes:

Drogadicción: La drogadicción, es una enfermedad que consiste en la adicción o dependencia a ciertas sustancias tóxicas para nuestro organismo, las cuales afectan en distintos grados a nuestro sistema nervioso central, al igual que varias de nuestras funciones cerebrales. Todo lo anteriormente manifestado, produce efectos a nivel fisiológico y psíquico, que se manifiestan en alteraciones del comportamiento, de las emociones, del juicio y la percepción del medio ambiente que nos rodea.

Alcoholismo: El alcoholismo es una dependencia con características de adicción a las bebidas alcohólicas. Su causa principal es la adicción provocada por la influencia psicosocial en el ambiente social en el que vive la persona. Se caracteriza por la necesidad de ingerir sustancias alcohólicas en forma relativamente frecuente, según cada caso, así como por la pérdida del autocontrol, dependencia física y síndrome de abstinencia.

Tabaquismo: El tabaquismo es la adicción al tabaco provocada, principalmente, por uno de sus componentes activos, la nicotina; la acción de dicha sustancia acaba condicionando el abuso de su consumo. El tabaquismo es una enfermedad crónica sistémica perteneciente al grupo de las adicciones y está catalogada en el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-IV de la *American Psychiatric Association*.

Conductas Impulsivas: Clásicamente, se asocian con la impulsividad tres conceptos básicos que se entrelazan en la comprensión del comportamiento impulsivo: *el actuar sin pensar, la velocidad incrementada en la respuesta y la impaciencia*. Estos son aspectos que se relacionan directamente con la mala aceptación social del individuo en la organización lo cual afectara negativamente el clima laboral

EFFECTOS COGNOSCITIVOS

Dentro de los efectos cognoscitivos se encuentran enmarcados los siguientes: Incapacidad para tomar decisiones, baja concentración, hipersensibilidad a la crítica, bloqueo mental, falta de creatividad, bajo nivel de atención y percepción.

Incapacidad en la Toma de Decisiones: La incapacidad ante la toma de decisiones se relaciona con el miedo a asumir una posición frente a determinado hecho y frente a las consecuencias que este puede generar. Cuando esta situación se hace persistente, anormal e injustificada se puede hablar de una patología denominada (DECIDOFOBIA).

Baja Concentración: La concentración mental es un proceso psíquico que consiste en centrar voluntariamente toda la atención de la mente sobre un objetivo, objeto o actividad que se esté realizando o pensando en realizar en ese momento, dejando de lado toda la serie de hechos u otros objetos que puedan ser capaces de interferir en su consecución o en su atención. Cuando existen factores como la desmotivación, el agotamiento físico y la sobrecarga mental entre otros, la concentración se disminuye considerablemente.

Hipersensibilidad A La Crítica: Las personas con hipersensibilidad a la crítica suelen *adoptar una actitud sumisa y pasiva ante los demás*. Es decir, consideran que son personas con capacidades inferiores y menos válidas que las personas que realizan la crítica y se muestran de esta manera ante los demás. Considerarse inferior a otra persona es un duro golpe a la propia autoestima y provoca que la persona cada vez tenga menos seguridad en sí misma y se enfrente a su vida diaria con más temores

Bloqueo Mental: Los principales obstáculos o bloqueos psicológicos provocan perjuicios en todas las áreas vitales y, en especial, en el proceso de toma de decisiones. Son inconscientes, generalmente actúan juntos y se nutren unos a otros lo cual, no obstante, trae la ventaja de que al superar uno o varios de ellos se puede enfrentar a los demás.

Robin (1986) presenta varios bloqueos u obstáculos, entre los cuales se encuentran los siguientes:

a) Pérdida De Contacto Con Los Propios Sentimientos: Se refiere a la incapacidad para sentir y expresar sentimientos y emociones de amor, alegría, rabia, tristeza, miedo. Es un proceso inconsciente que comienza a edades muy tempranas y evoluciona progresivamente a medida que nos hacemos mayores.

b) Evitación de Los Problemas y de la Ansiedad, con la Finalidad de no Experimentar Sufrimiento: Las personas que lo sufren consideran que las opciones y elecciones, al ofrecer una posibilidad de cambio, constituyen una amenaza.

c) Idealización o Imagen Irreal Del Propio Yo: Muchas personas con baja autoestima dibujan una imagen idealizada de sí mismas, lo que constituye una forma de compensación destinada a disimular y contrarrestar la desconfianza personal. Sin embargo, tal actitud sólo disminuye la autoconfianza y obstaculiza el proceso de la toma de decisiones ya que ignorar y olvidar las cualidades reales y, por el contrario, actuar sobre la base de cualidades y talentos inexistentes, conduce a elecciones erróneas debido a que el juicio se encuentra distorsionado.

Falta de Creatividad: La creatividad es la unión de lo funcional con lo práctico, pero existen varias barreras que interfieren en esta capacidad, dentro de estas se encuentra el miedo al cambio, la rutina adoptada como un estilo de vida y el temor a equivocarse.

EFFECTOS FISIOLÓGICOS

Dentro de las manifestaciones físicas originadas por percepciones erróneas encontramos las siguientes:

Trastornos Digestivos: Es la inflamación súbita del revestimiento del estómago, esta afección también causa úlceras y sangrado , se derivan de la ingesta inadecuada de los alimentos y de situaciones estresantes que aceleran el procesamiento de ácidos péptidos los cuales causan mayor acidez estomacal.

Incremento Del Ritmo Cardiaco Y De Tensión Arterial: La liberación de adrenalina y noradrenalina secretadas por las glándulas suprarrenales al torrente sanguíneo, actúan como estimulantes acelerando los reflejos, el ritmo cardiaco y la presión arterial, igualmente ELEVAN LA CONCENTRACIÓN DE AZÚCAR EN LA SANGRE.

EFFECTOS ORGANIZACIONALES

Ausentismo, baja productividad, accidentabilidad laboral, aumento en rotación de personal, clima organizacional pobre, insatisfacción en el trabajo.

Ausentismo: Se define como la ausencia al trabajo por motivo de enfermedad o accidente.

Baja Productividad: Se define productividad como el logro eficaz de una tarea realizada por el individuo, cuando las condiciones internas y externas no son las más adecuadas para la ejecución de la labor se presenta una baja productividad, que es la disminución de dicha eficacia.

Clima Organizacional Pobre: (Cornell, 1955) se refiere al termino clima organizacional como la forma de ver la realidad y ser compartida por un grupo de personas, cuando la realidad y las decisiones de las personas dependen de una percepción equivocada, el clima laboral dificulta la realización de las labores desestabilizando el nivel de productividad de las personas y su nivel de satisfacción.

Origen De Los Riesgos Psicosociales: En todo proceso laboral se presentan situaciones que al no llevar un adecuado manejo se pueden convertir en riesgos psicosociales ejemplo, un gran esfuerzo físico en una jornada prolongada produce fatiga, el descanso se abrevia y la reposición de energías es deficiente y hay perdida progresiva de las capacidades psicofísicas del hombre, lo que se manifiesta en envejecimiento acelerado y en casos extremos aumenta la posibilidad de originar múltiples enfermedades. Algunas de las situaciones que pueden originar riesgos son las siguientes:

Maquinismo: La fuerza motriz reemplaza a la fuerza del hombre, existe una relación de elementos repetitivos.

Automatismo: Los procesos automatizados, las nuevas tecnologías, la informática, la robótica reducen el trabajo humano.

MEDICIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Para medir los factores de riesgo psicosocial en el trabajo pueden utilizarse diferentes métodos que permiten establecer la posición de un sujeto frente a una situación específica. Dentro de los métodos se encuentra la observación, como técnica de investigación; la observación consiste en escuchar y analizar los fenómenos que se quieren estudiar, en muchas ocasiones esta técnica es la única posible para la recolección de datos cuando se trata de valorar situaciones de trabajo, pues no requiere la colaboración directa de otras personas.

Otras formas de medir los factores de riesgo psicosocial pueden ser las escalas y las encuestas.

Una escala consiste en una serie de ítems, que han sido cuidadosamente seleccionados de forma que constituyen un criterio valido, fiable y exacto para medir de alguna forma determinados fenómenos psicológicos o sociales. Como por ejemplo la insatisfacción, las actitudes u otros aspectos que no pueden valorarse directamente. Las escalas pueden utilizarse para valorar aspectos que determinan en mayor o en menor medida la adaptación a las exigencias del trabajo y las consecuencias de determinada situación.

PROCESO DE DIAGNOSTICO E INTERVENCIÓN

Diseño: El presente trabajo según Bautista (1998) es un trabajo Descriptivo, transeccional pues este tipo de estudios especifica las propiedades importantes de personas, grupos o comunidades, así como también realiza predicciones del fenómeno sometido a análisis.

Los diseños de trabajo transeccionales, recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables, y analizar su incidencia en un momento dado.

Selección De La Población: La población se selecciono aleatoriamente, la muestra es de 46 personas entre auxiliares y jefes de sección de las diversas áreas entre los 18 y los 45 años, todos con un nivel de estudios de bachiller como instancia minima, pues esto es requisito para el ingreso a la compañía: CABE ACLARAR QUE EN LAS GRAFICAS DEL PROCESO LA POBLACION SE DENOMINA COMO SERIE ,ES DECIR SERIE IGUAL A SUJETOS.

Tabla 2. Selección de la población

CARGO	POBLACIÓN
Seguridad	4 hombres
Bazar	4 hombres
Recursos Humanos	2 mujeres
Electro	2 mujeres, 1 hombre
Princing	1 hombre
Sistemas	1 hombre
Publicidad	1 hombre , 1 mujer
Panadería	3 hombres, 1 mujer
Recibo	1 hombre, 1 mujer
Fruver	2 hombres
Pgc	3 hombres
Textil	1 hombre, 3 mujeres
Carnes	1 hombre
Mantenimiento	1 hombre
Boucle	4 hombres
Charcutería	1 mujer

Cajas	1 hombre 4 mujeres
Pescadería	1 hombre

APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento se le aplicó a 46 integrantes del equipo de trabajo Carrefour; para este proceso se tomó persona por persona y se les explicó en que consistía tanto el proyecto como cada una de las áreas, con el fin de que ellos estuvieran completamente informados de la importancia de la objetividad de sus respuestas.

Tabla 3. Aplicación del instrumento

ÁREAS DE LA ENCUESTA	CANTIDAD DE ITEMS
Contenido De Tarea	7
Relaciones Humanas	6
Manejo De Tiempo	9
Gestión De Personal	25
Alteraciones Físicas-Psíquicas	39
Total	85

PROCESO DE CALIFICACIÓN

En primera instancia se organizó el material por cargos, a cada cargo se le dio un orden numérico, y partir de la guía de calificación se dio la puntuación para cada pregunta (creación de matriz) y se totalizó, con el fin de obtener los niveles de riesgo para cada sección.

Los parámetros que se tuvieron en cuenta para el análisis de riesgo de la población son los estipulados por Guillermo Bocanument (1993):

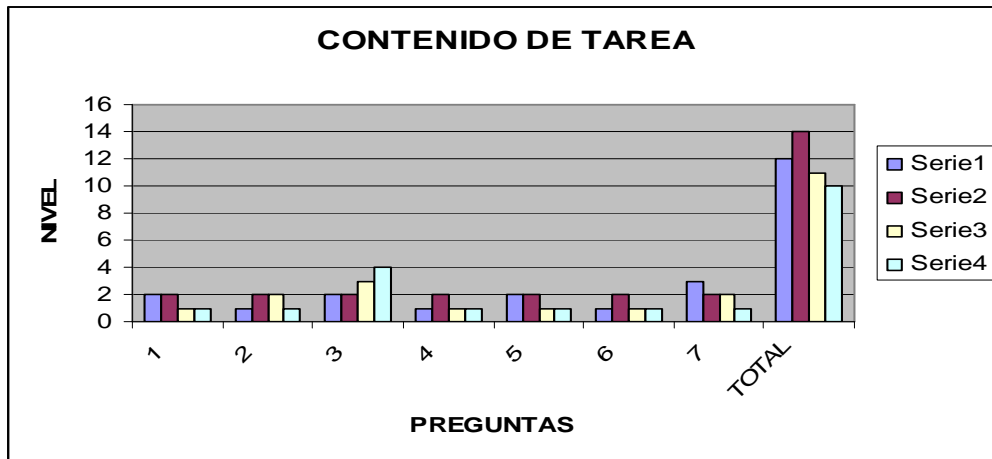
Tabla 4. Proceso de Calificación

ÁREAS	BAJO	MEDIO	ALTO
1	7-14	15-21	22-28
2	6-11	12-17	18-24

3	9-17	18-26	27-36
4	24-47	48-71	72-96
5	39-77	78-116	117-156

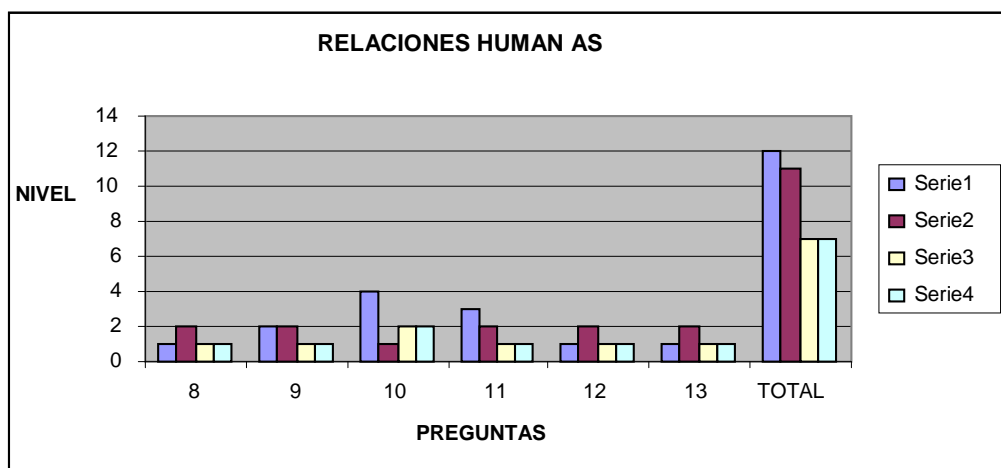
CARGO UNO. (SEGURIDAD Y CONTROL DE PERDIDAS)

Gráfica 1. Área uno Contenido De La Tarea (Seguridad)



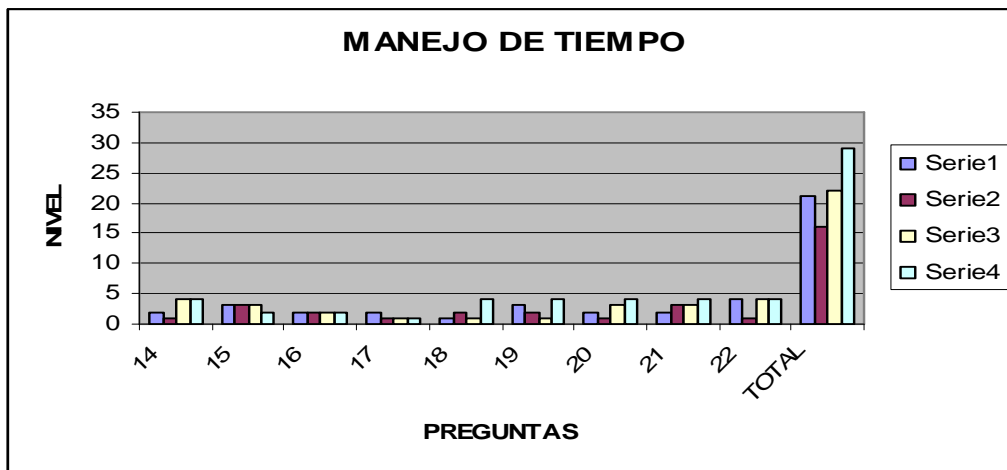
Como se puede observar en la gráfica 1, Para el área de seguridad se contó con la participación de tres auxiliares y el jefe de sección. Lo plasmado por el personal en las encuestas es que el nivel de riesgo es bajo 100% de lo cual se infiere que las tareas son claras y que el personal se adapta fácilmente a ellas.

Gráfica 2. Área dos Relaciones Humanas (Seguridad)



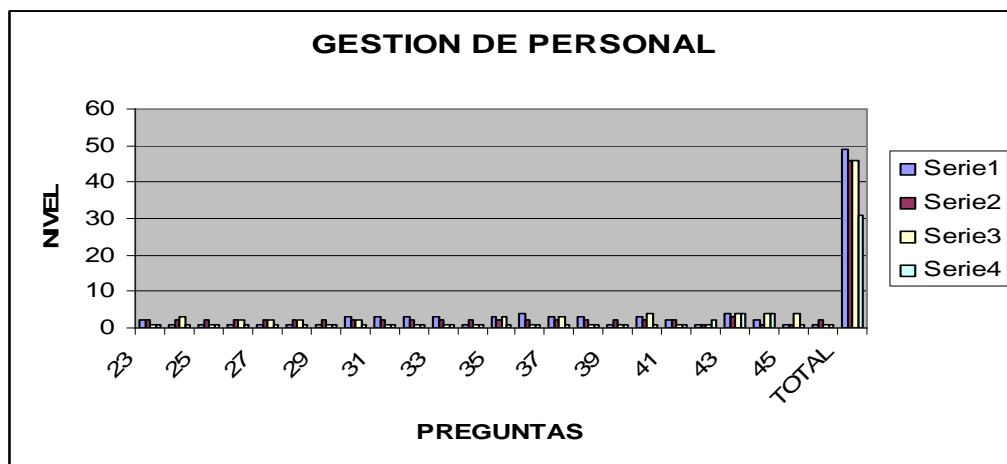
Como se puede observar en la gráfica 2, Las relaciones humanas entre el equipo de trabajo de seguridad de la compañía están dadas bajo respeto y buena comunicación pues el nivel de riesgo en esta área es bajo 100%.

Gráfica 3. Área tres Manejo Del Tiempo (Seguridad)



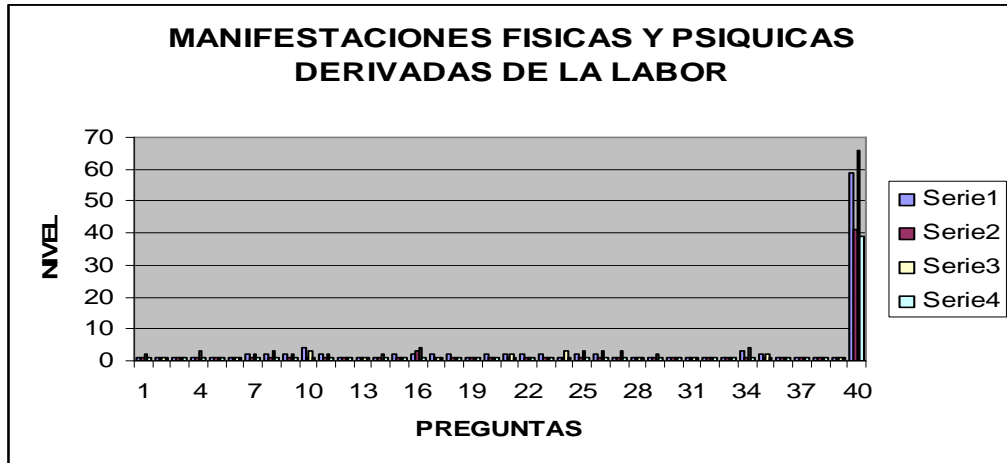
Como se puede observar en la gráfica 3, en cuanto al manejo de tiempo en el cargo de seguridad se encontró que el 25% de la población esta en un nivel de riesgo alto y el 75% medio, lo cual indica que es importante intervenir en esta temática con miras a mejorar este aspecto y por ende la productividad de esta sección.

Gráfica 4. Área cuatro Gestión De Personal (Seguridad)



Como se puede observar en la gráfica 4, en el área de gestión de personal los resultados del proceso muestran la necesidad de realizar una labor informativa pues a pesar de que no hay riesgo en nivel alto, se manifiesta un 75% de la población en nivel bajo y un 25% en nivel medio.

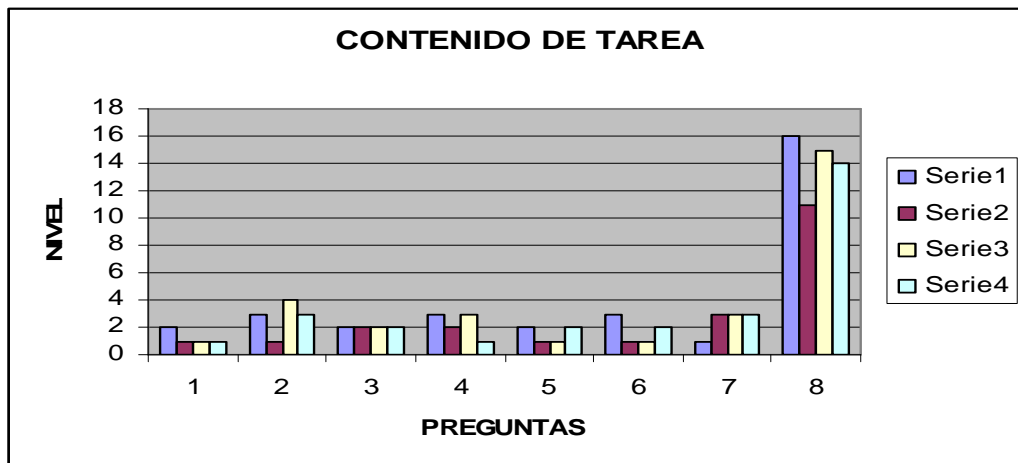
Gráfica 5. Área cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De Una Situación Laboral (Seguridad Y Pérdida De Controles)



Como se puede observar en la gráfica 5, En cuanto a las manifestaciones físicas, psíquicas y conductuales en el departamento de seguridad de Carrefour se devela por medio del instrumento que los niveles de riesgo son bajos 100%.

CARGO DOS. (BAZAR-MANEJO DE VENTAS)

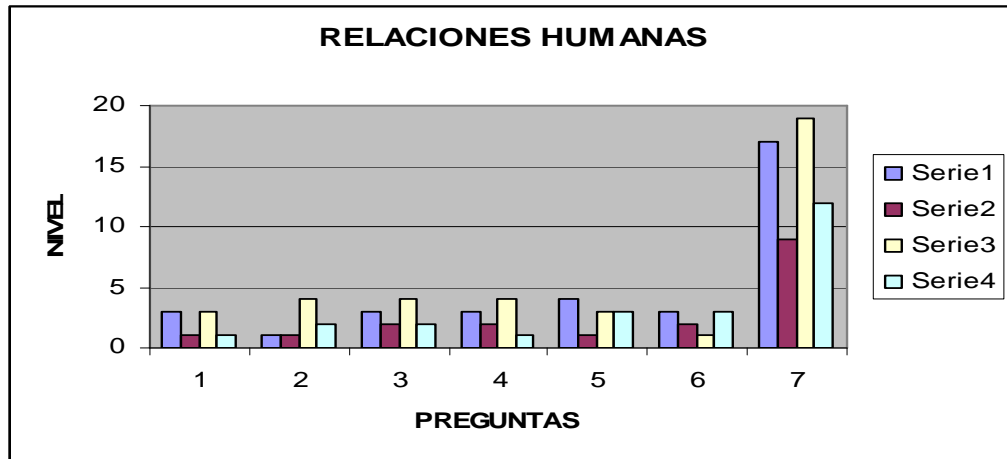
Gráfica 6. Área uno Contenido De La Tarea (Bazar)



BAZAR, es una sección encargada del manejo de las ventas y la organización de toda la mercancía relacionada con el hogar entre otros utensilios, en el proceso participaron 4 personas, como se puede observar en la gráfica 6, con respecto al área del contenido de la tarea, se encontró que el 50% de la población esta en riesgo bajo y el otro 50% en nivel medio. De lo cual se infiere que aunque no existen niveles de riesgo alto, es importante

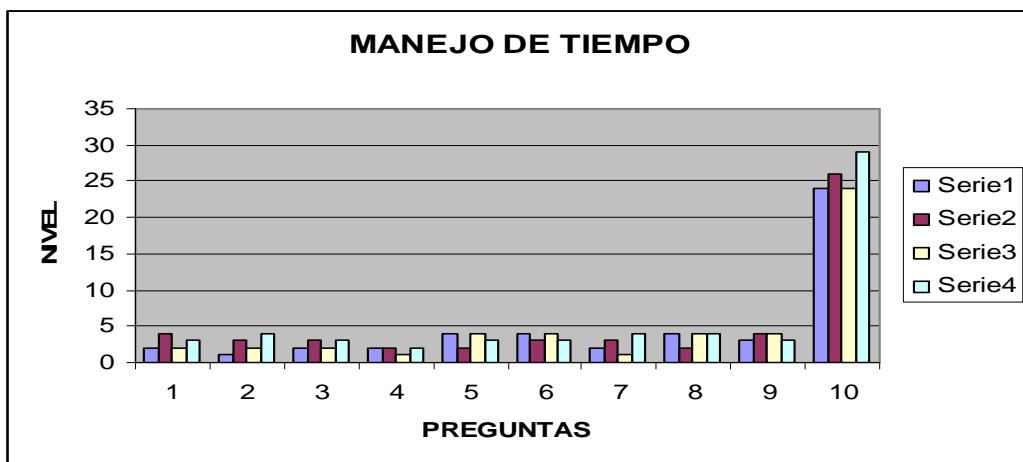
realizar procesos de retroalimentación de las tareas, para dar claridad sobre las funciones del cargo.

Gráfica 7. Área dos Relaciones Humanas (Bazar)



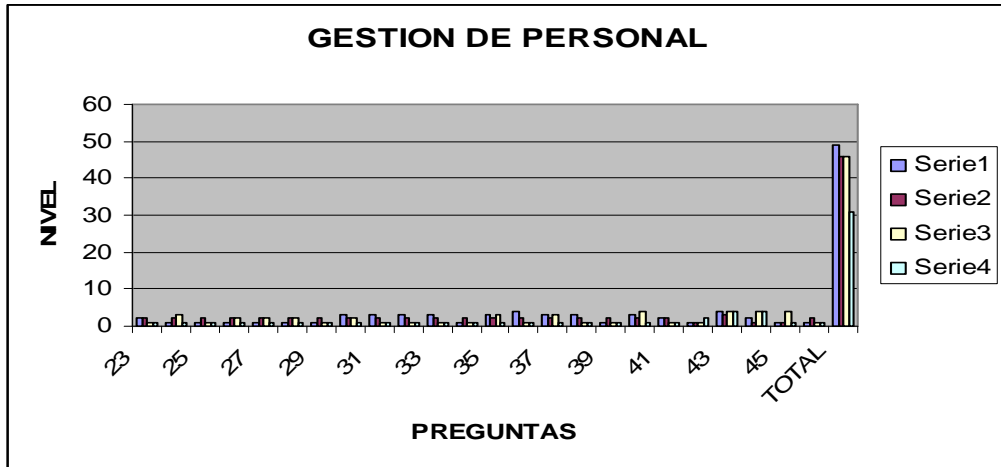
Como se puede observar en la gráfica 7, las relaciones humanas en la sección de bazar, están en 75% en nivel medio, y en 25% nivel alto, por lo cual se concluye que es importante trabajar el área de relaciones humanas para poder detectar el foco de riesgo que a pesar de no ser para nada alarmante requiere ser trabajado con miras a mejorar.

Gráfica 8. Área tres Manejo De Tiempo (Bazar)



Como se puede observar en la gráfica 8, en cuanto al manejo y organización del tiempo se descifro por medio del instrumento, que el 25% de la población presenta inconsistencias en cuanto a la organización del tiempo y el 75% esta en nivel medio.

Gráfica 9. Área cuatro Gestión De Personal (Bazar)



Como se puede observar en la gráfica 9, La Gestión del personal en la sección de bazar, es percibida en un 75% en nivel medio y el 25% en nivel bajo, para lo cual se considera importante realizar campañas informativas para que le personal conozca un poco mas los beneficios que ofrece la compañía para ellos.

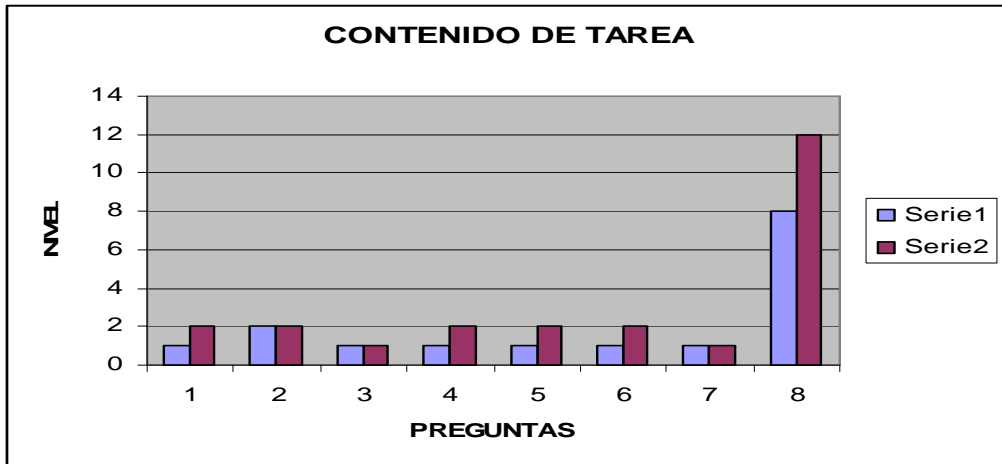
Gráfica 10. Área cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De Una Situación Laboral (Bazar)



Como se puede observar en la gráfica 10, en cuanto a las manifestaciones físicas y psíquicas derivadas de situaciones estresantes, se devela que un 75% de la población esta en nivel bajo, y el 25% restante esta en nivel medio.

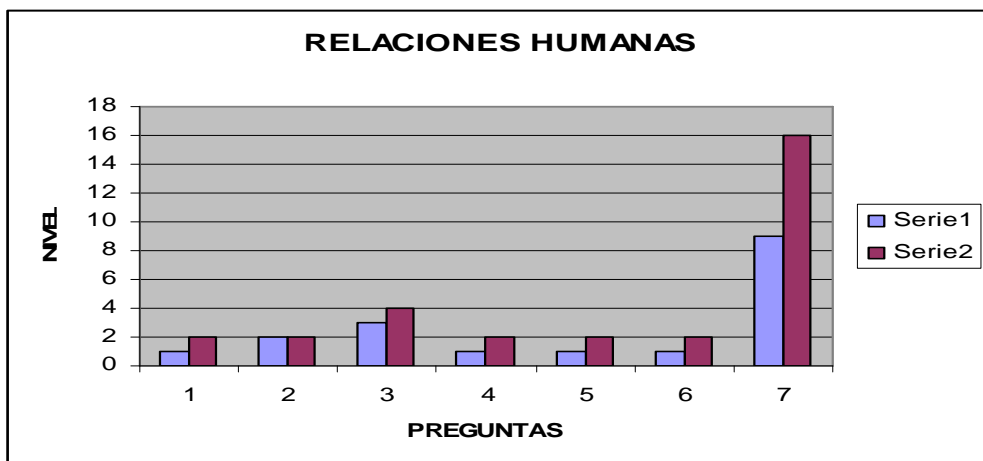
CARGO TRES. (RECURSOS HUMANOS)

Gráfica 11. Área uno Contenido De La Tarea (RRHH)



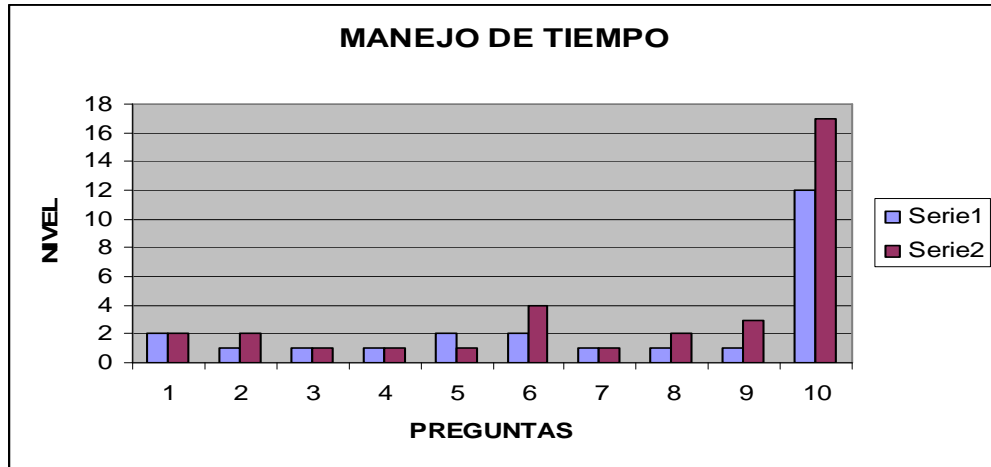
Como se puede observar en la gráfica 11, la sección de recursos humanos, esta encargada de velar por el bienestar de los integrantes de la compañía, participaron en el proceso dos integrantes. En cuanto al contenido de la tarea se plantea que existe claridad en la labor pues el 100% se encuentra en nivel bajo.

Gráfica 12. Área Dos Relaciones Humanas (RRHH)



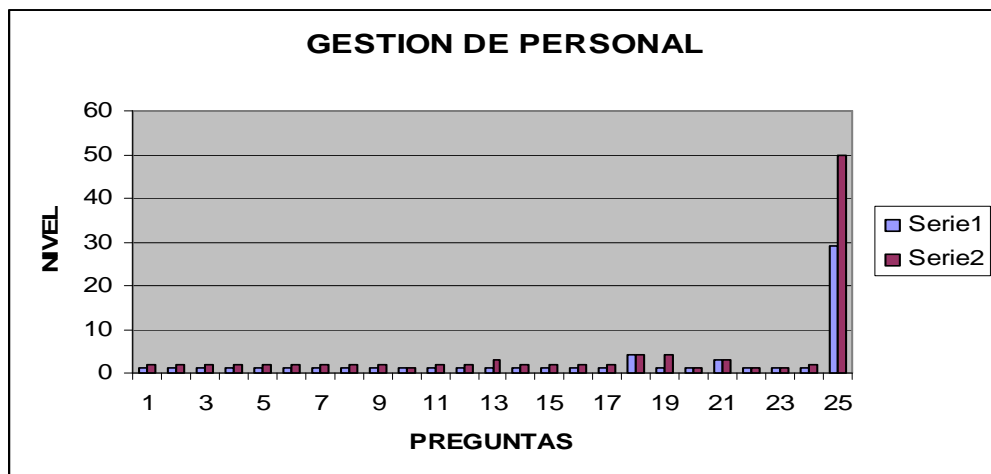
Como se puede observar en la gráfica 12, las relaciones humanas en esta sección están dadas un 50% en nivel medio y un 50% en nivel de riesgo bajo.

Gráfica 13. Área tres Manejo Del Tiempo (RRHH)



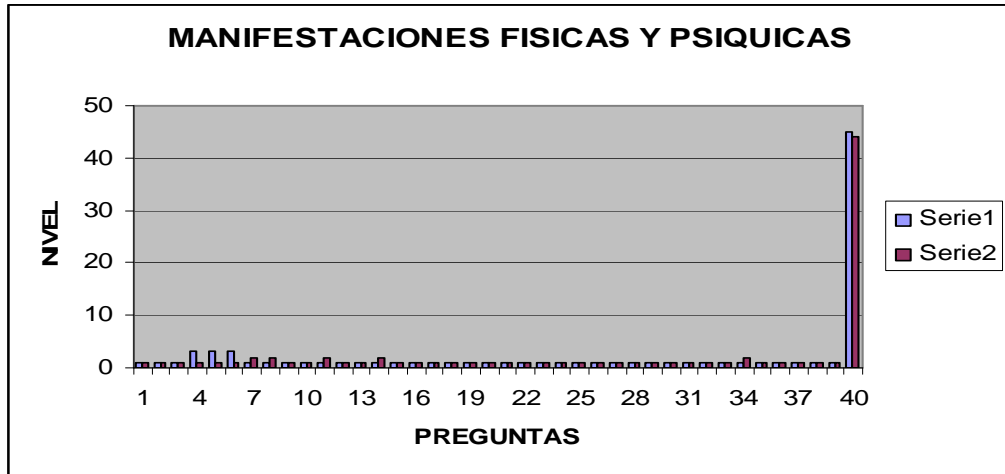
Como se puede observar en la gráfica 13, en cuanto al manejo del tiempo no se deleva nivel de riesgo pues el 100% de la población esta en nivel bajo.

Gráfica 14. Área Cuatro Gestión De Personal (RRHH)



Como se puede observar en la gráfica 14, para el área cuatro se encontró que un 50% de la población esta en nivel medio y el 50% restante en nivel bajo. No existe riesgo alto latente, pero es necesario hacer campañas informativas que aclaren todo lo concerniente al direccionamiento del personal.

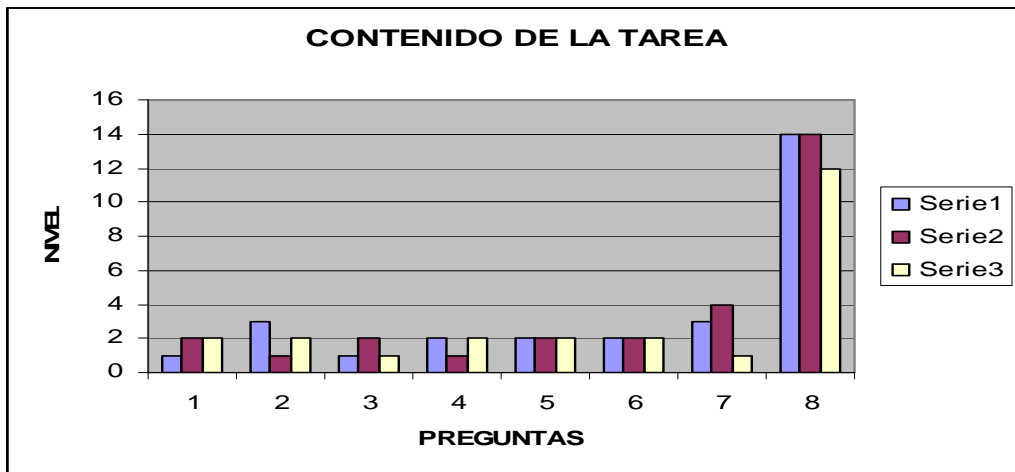
Gráfica 15. Área cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De La Labor (RRHH)



Como se puede observar en la gráfica 15, No existe riesgo latente pues el 100% de la población esta en nivel bajo.

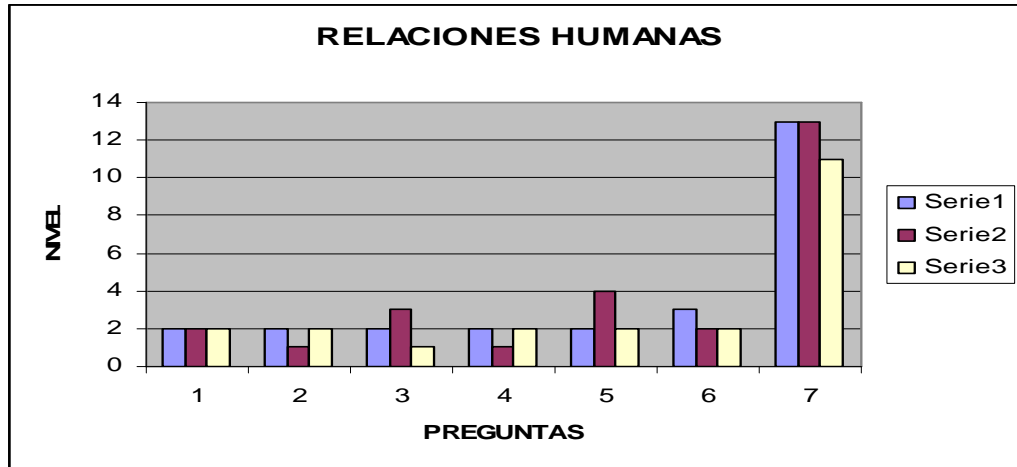
CARGO CUATRO. ELECTRO- MANEJO DE VENTAS

Gráfica 16. Área uno Contenido De La Tarea (Electro)



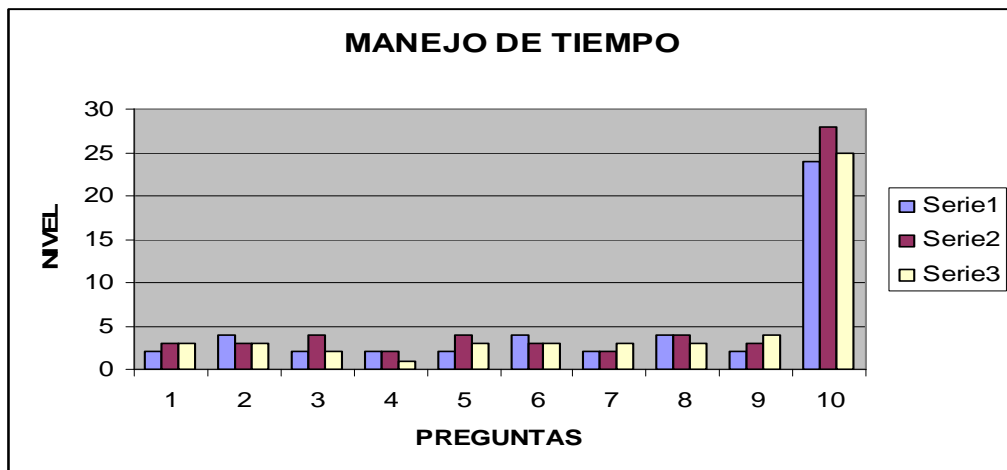
Como se puede observar en la gráfica 16, la sección de Electro, es la encargada de la organización y venta de electrodomésticos, participaron tres integrantes; en cuanto al contenido de la tarea se encontró que el 100% esta en nivel de riesgo bajo.

Gráfica 17. Área Dos Relaciones Humanas (Electro)



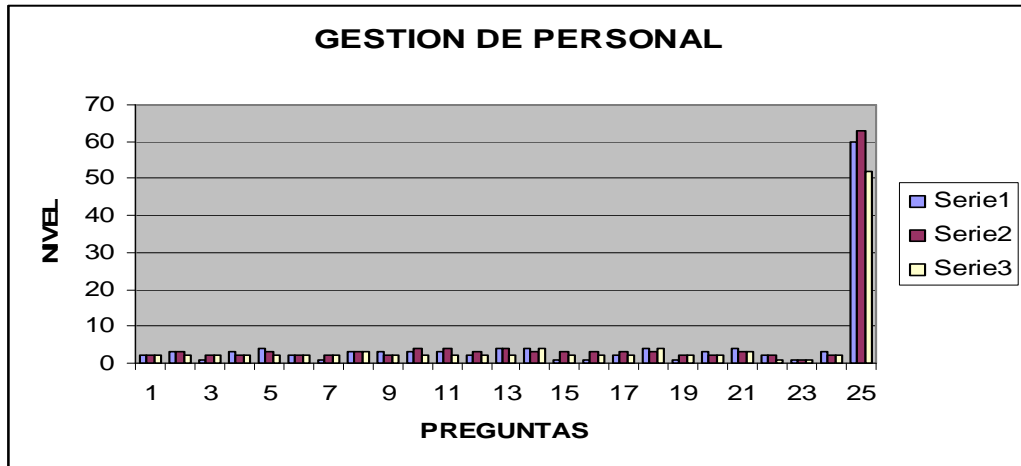
Como se puede observar en la gráfica 17, las relaciones humanas en la sección de electro se manifiestan en un 35% en nivel de riesgo bajo y en un 65% en nivel Medio, por lo cual es importante trabajar para minimizar este nivel y mejorar las relaciones interpersonales en esta sección.

Gráfica 18. Área Tres Manejo De Tiempo (Electro)



Como se puede observar en la gráfica 18, la forma como se maneja el tiempo en esta sección, debe ser mejorada con miras a orientar al personal a una mayor productividad pues los resultados del instrumento plantean un 35% en nivel alto y un 65% en nivel Medio.

Gráfica 19. Área cuatro Gestión De Personal (Electro)



Como se puede observar en la gráfica 19, en el área de gestión del personal el 100% esta en nivel medio, por lo cual es importante realizar labor de prevención.

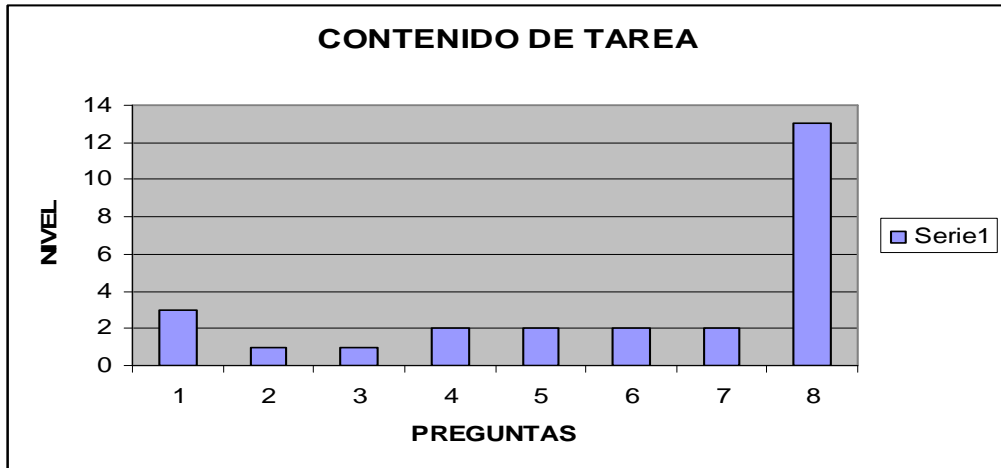
Gráfica 20. Área cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De La Labor



Como se puede observar en la gráfica 20, no existe riesgo latente en la sección de electro, pues el 100% esta en nivel bajo

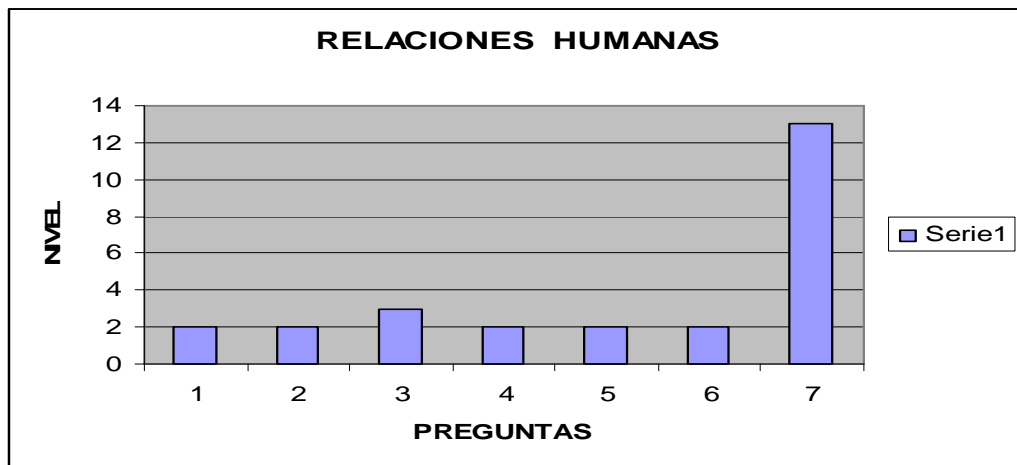
CARGO CINCO. (PRINCING)

Gráfica 21. Área uno Contenido De La Tarea (Princing)



Como se puede observar en la gráfica 21, la sección de princing, es la encargada de verificar el manejo de precios de la competencia, en Carrefour Bucaramanga esta conformada por una persona; en cuanto al contenido de la tarea de devela que existe claridad pues el 100% esta en nivel bajo.

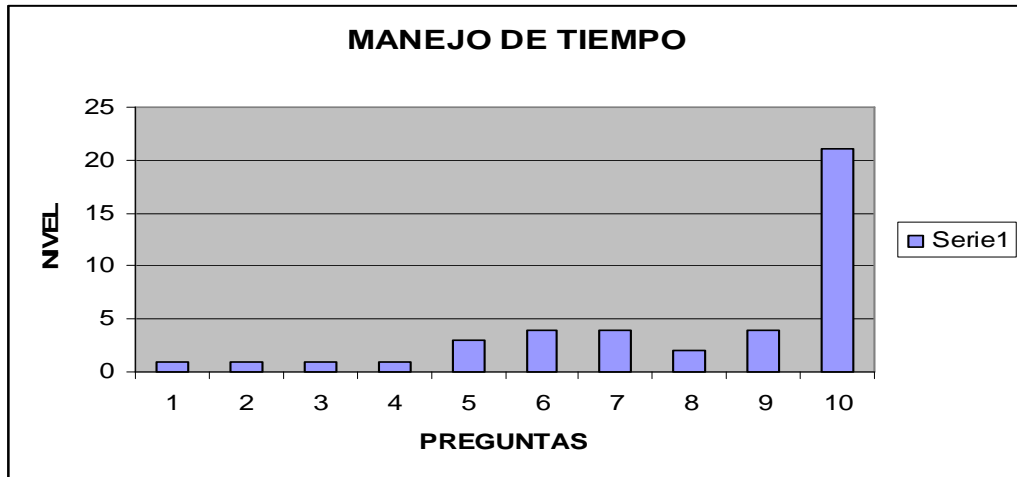
Gráfica 22. Área Dos Relaciones Humanas (Princing)



Como se puede observar en la gráfica 22, las relaciones humanas para la sección de princing están en nivel medio, teniendo en cuenta que es un cargo rotativo, pues su permanencia no es permanente en la tienda, esto interfiere en la cohesión con el grupo y por

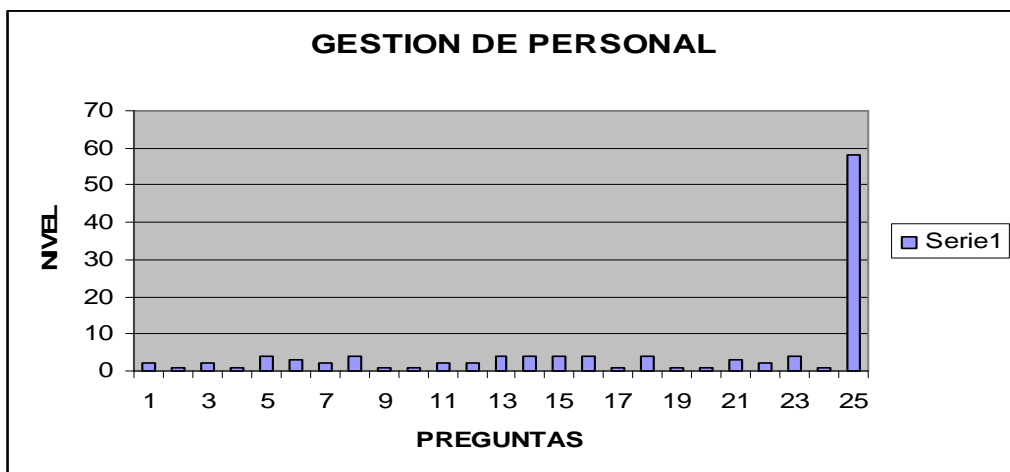
ende en el establecimiento de las relaciones interpersonales, aunque esto no quiere decir que estén dadas en malos términos.

Gráfica 23. Área Tres Manejo De Tiempo (Princing)



Como se puede observar en la gráfica 23, el manejo del tiempo según los resultados arrojados por el instrumento esta en un nivel medio de riesgo así pues se hace necesario el manejo de una intervención en esta temática.

Gráfica 24. Área cuatro Gestión De Personal (Princing)



Como se puede observar en la gráfica 24, Se devela en cuanto a la gestión del personal un nivel de riesgo medio100%, por lo cual es importante anclar al proceso de prevención e intervención al área de Princing.

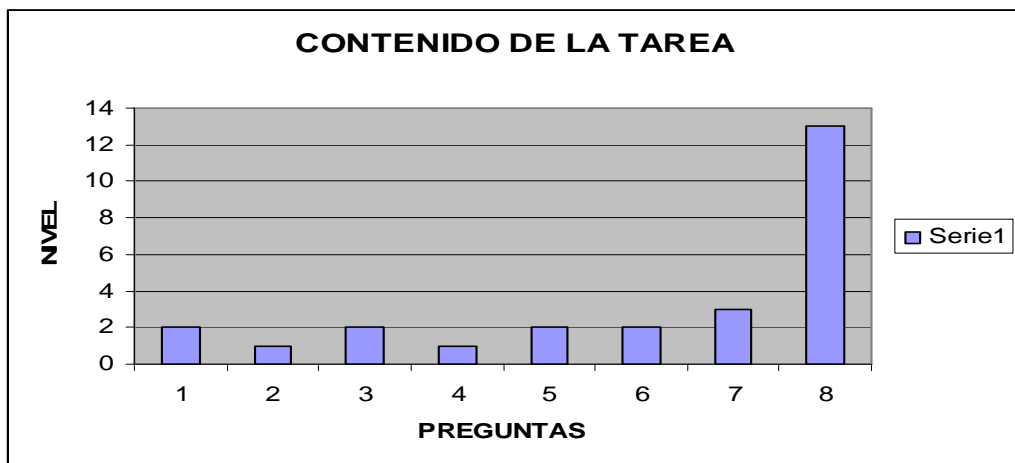
Gráfica 25. Área cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De La Labor (Princing)



Como se puede observar en la gráfica 25, No existe riesgo en esta área pues el 100% punteo en nivel Bajo.

CARGO SEIS. SISTEMAS

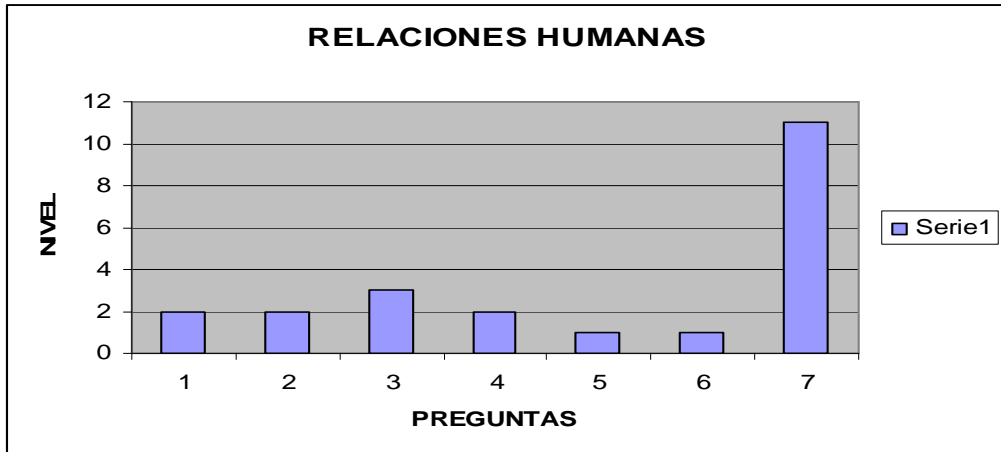
Gráfica 26. Área uno Contenido De La Tarea (Sistemas)



La sección de sistemas es la encargada de todo el manejo de las redes de cajas y del mantenimiento preventivo y correctivo, en la tienda esta conformada por un integrante el

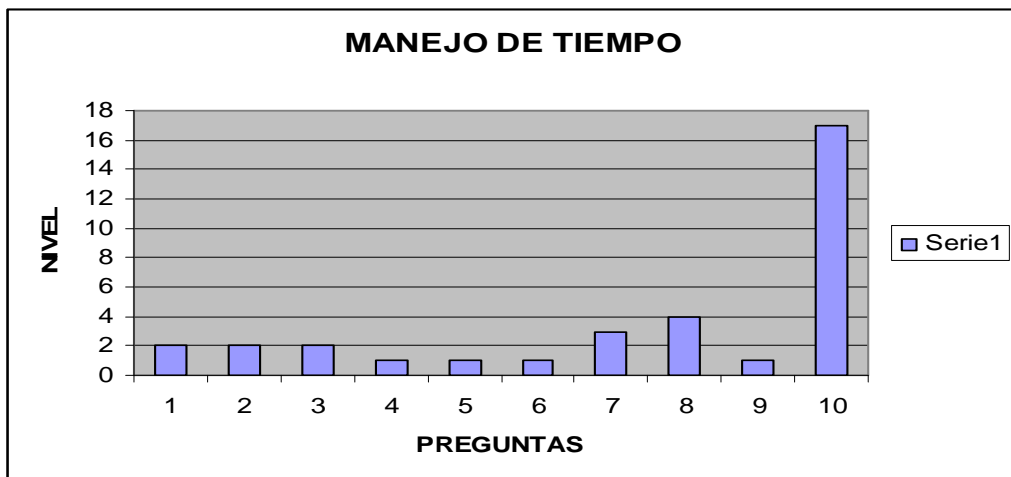
cual participo en el proceso; Como se puede observar en la gráfica 26, en cuanto al contenido de la tarea no existe nivel de riesgo latente, 100% nivel Bajo.

Gráfica 27. Área Dos Relaciones Humanas (Sistemas)



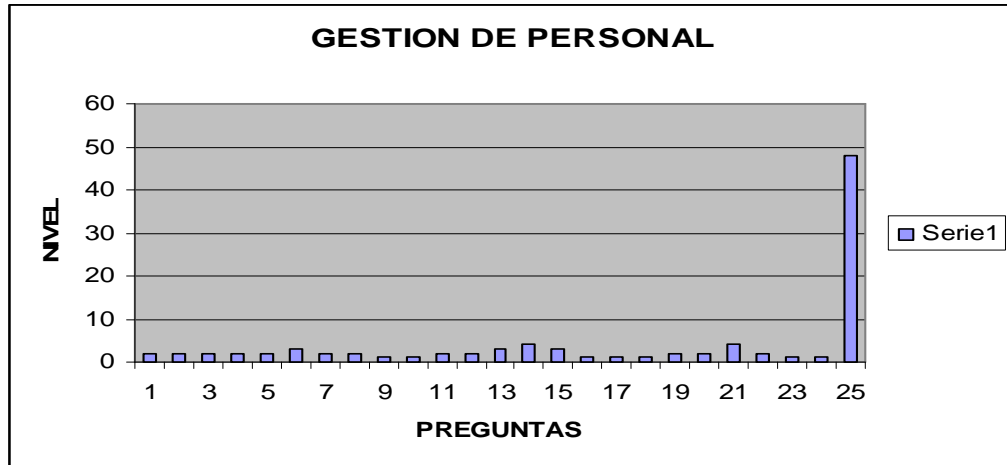
Como se puede observar en la gráfica 27, No existe nivel de riesgo, 100% en nivel Bajo

Gráfica 28. Área tres Manejo De Tiempo (Sistemas)



Como se puede observar en la gráfica 28, No existe nivel de riesgo 100% en nivel Bajo

Gráfica 29. Área cuatro Gestión De Personal (Sistemas)



Como se puede observar en la gráfica 29, no existe nivel de riesgo 100% en nivel Bajo

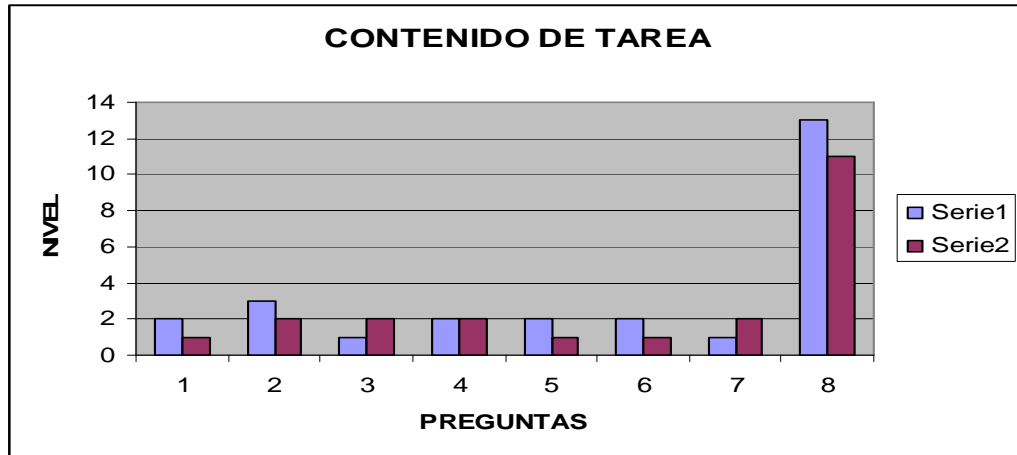
Gráfica 30. Área cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De La Labor (Sistemas)



Como se puede observar en la gráfica 30, no existe nivel de riesgo 100% en nivel Bajo

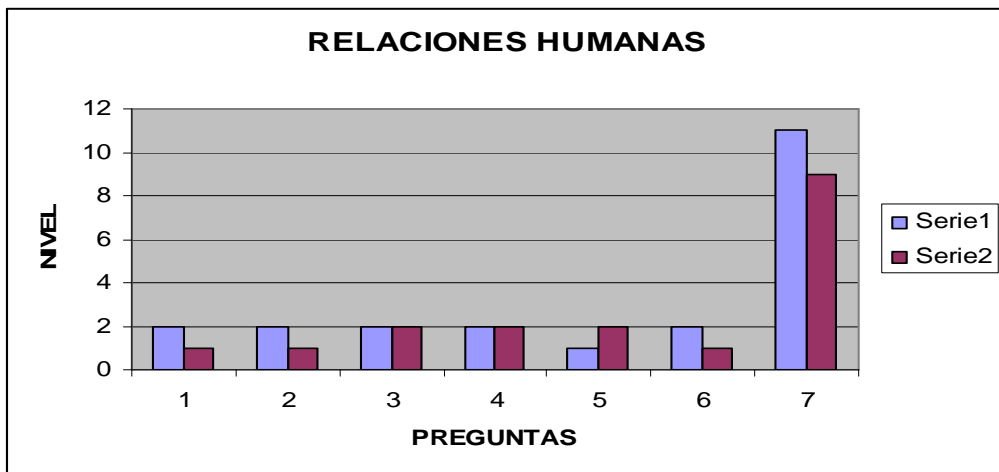
CARGO SIETE. (PUBLICIDAD Y DECORACIÓN)

Gráfica 31. Área uno Contenido De Tarea (Publicidad)



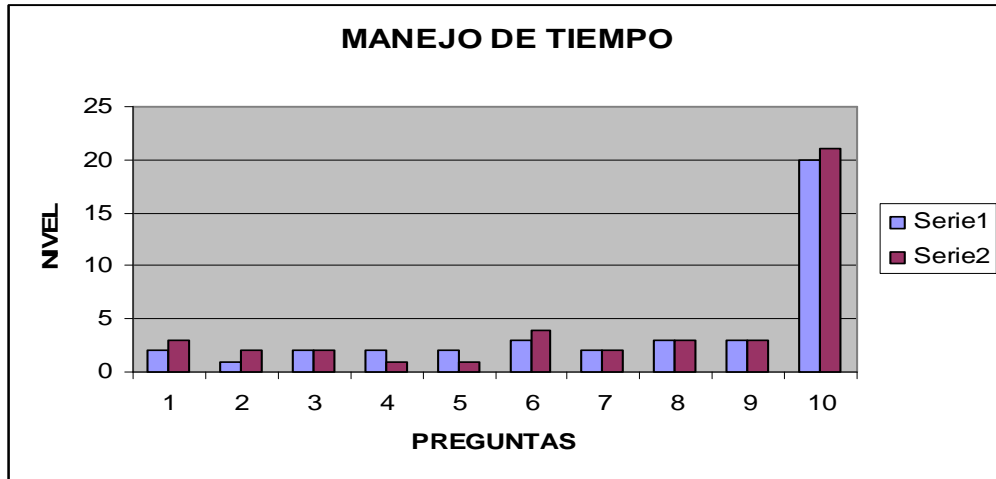
El área de publicidad es la encargada de organizar y decorar la tienda, en el proceso participaron dos integrantes del área; Como se puede observar en la gráfica 31, en cuanto al contenido de la tarea no se encontró nivel de riesgo pues el 100% esta en nivel bajo.

Gráfica 32. Área Dos Relaciones Humanas (Publicidad)



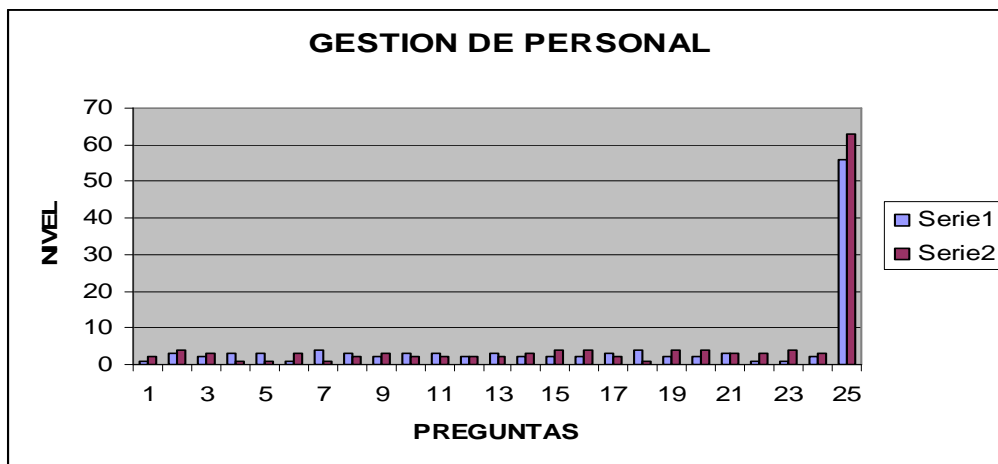
Como se puede observar en la gráfica 32, El nivel de riesgo es 100% Bajo.

Gráfica 33. Área Tres Manejo De Tiempo (Publicidad)



Como se puede observar en la gráfica 33, el nivel de riesgo en cuanto al manejo del tiempo es 100% medio, así pues es importante realizar labores de prevención.

Gráfica 34. Área Cuatro Gestión De Personal (Publicidad)



Como se puede observar en la gráfica 34, el nivel de riesgo es 100% nivel medio.

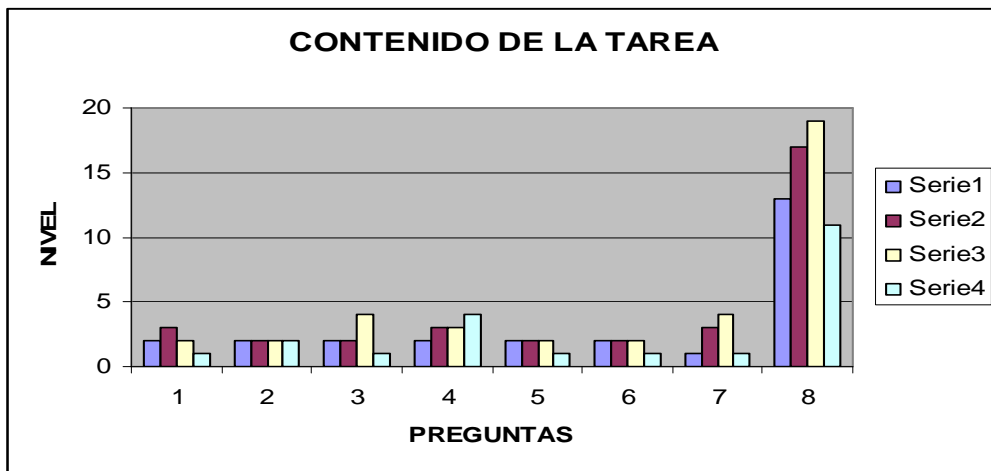
Gráfica 35. Área cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De La Labor (Publicidad)



Como se puede observar en la gráfica 35, el nivel de riesgo es 100% bajo en esta área

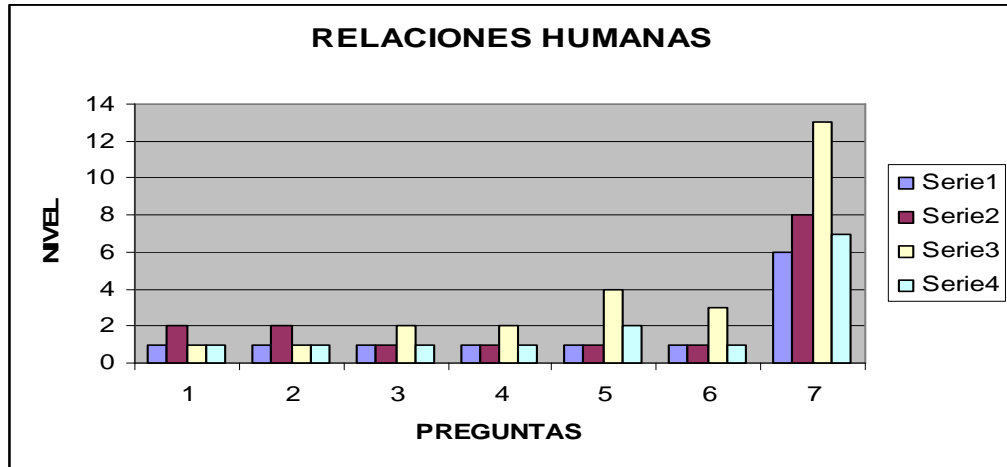
CARGO OCHO. (PANADERÍA)

Gráfica 36. Área uno Contenido De La Tarea (Panadería)



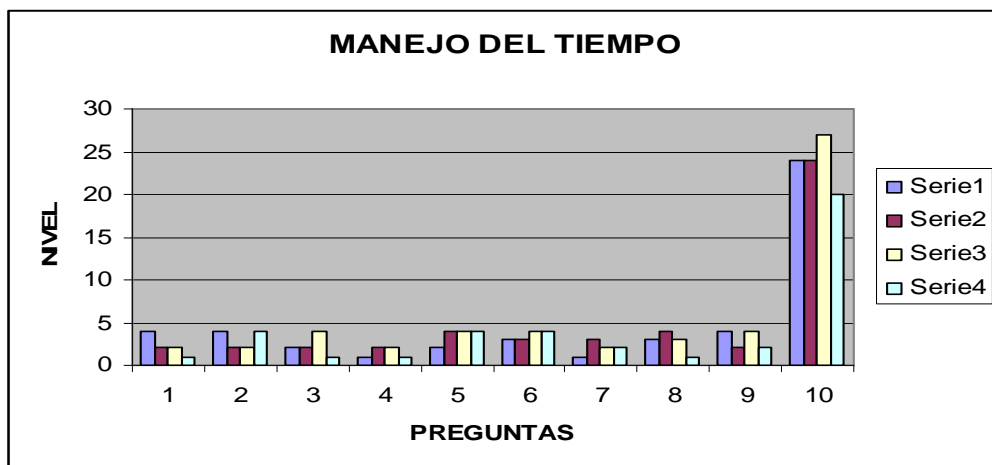
La sección de panadería es la encargada de la producción y venta de todos los productos comestibles tales como pan, galletería, tortas y biscochuelos. Como se puede observar en la gráfica 36, en el área de contenido de la tarea se devela un 50% en nivel bajo y el 50% restante en nivel medio.

Gráfica 37. Área Dos Relaciones Humanas (Panadería)



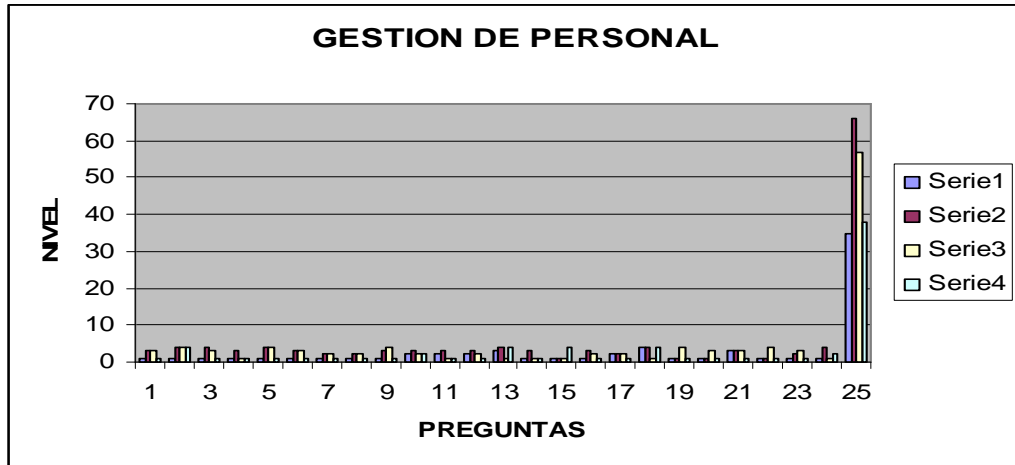
Como se puede observar en la gráfica 37, no existe riesgo latente pues el 100% esta en nivel bajo.

Gráfica 38. Área Tres Manejo Del Tiempo (Panadería)



Como se puede observar en la gráfica 38, en la sección de panadería un 25% de la población manifiesta un nivel de riesgo alto en cuanto al manejo del tiempo y un 75% se encuentra en nivel Medio.

Gráfica 39. Área Cuatro Gestión Del Personal (Panadería)



Como se puede observar en la gráfica 39, en cuanto a la gestión del personal un 50% de la población esta en nivel Bajo y el 50% restante en nivel Medio.

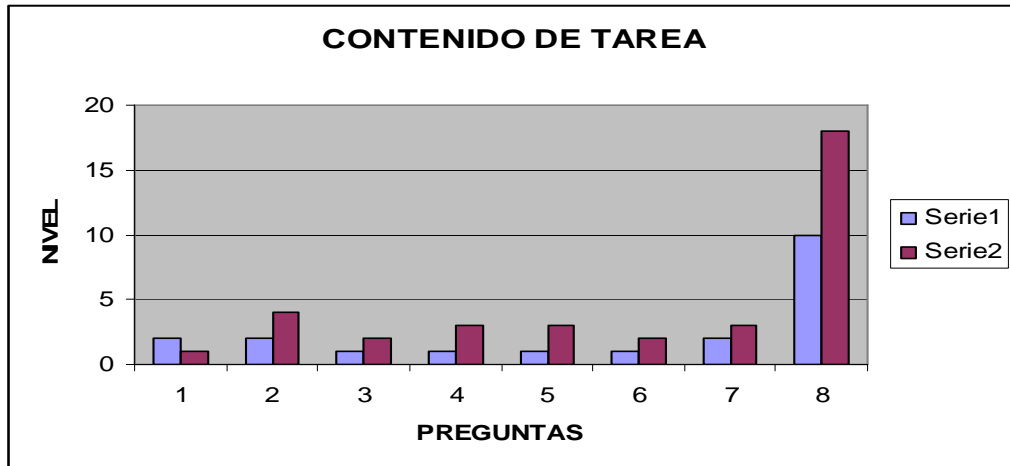
Gráfica 40. Área Cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De La Labor (Panadería)



Como se puede observar en la gráfica 40, en la sección de panadería se muestra un 75% de la población en nivel Bajo y un 25% en nivel medio.

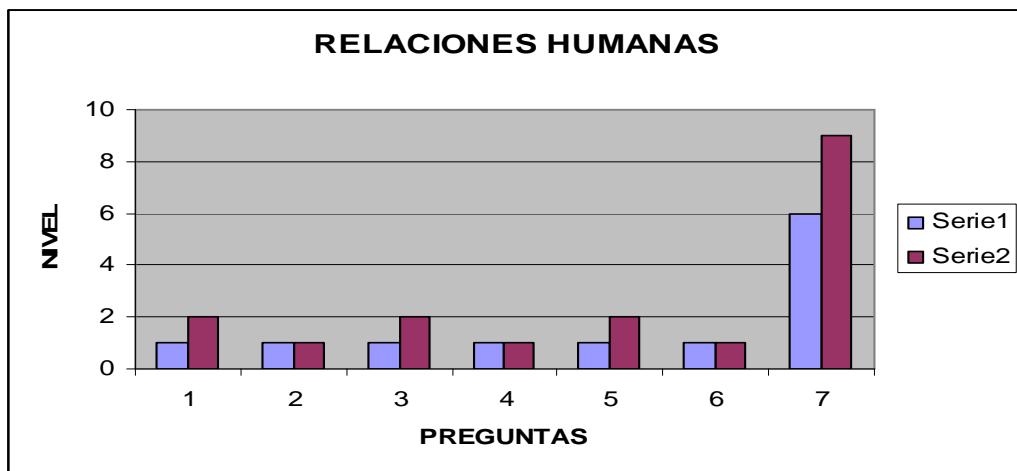
CARGO NUEVE. RECIBO DE MERCANCÍA

Gráfica 41. Área uno Contenido De Tarea (Recibo)



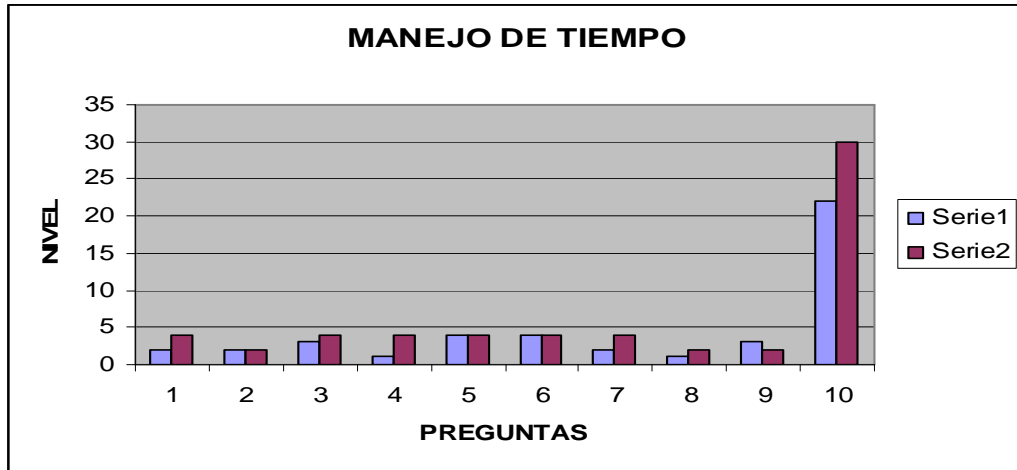
El área de Recibo, esta encargada de la verificación de toda la mercancía que ingresa a la tienda, Como se puede observar en la gráfica 41, en cuanto al contenido de la tarea, la población manifiesta en un 50% nivel Bajo de riesgo y en un 50% nivel medio debido a la responsabilidad que ellos asumen frente a esta labor, pues en manos de ellos esta el conteo y revisión de los productos para no generar merma en la tienda.

Gráfica 42. Área Dos Relaciones Humanas (Recibo)



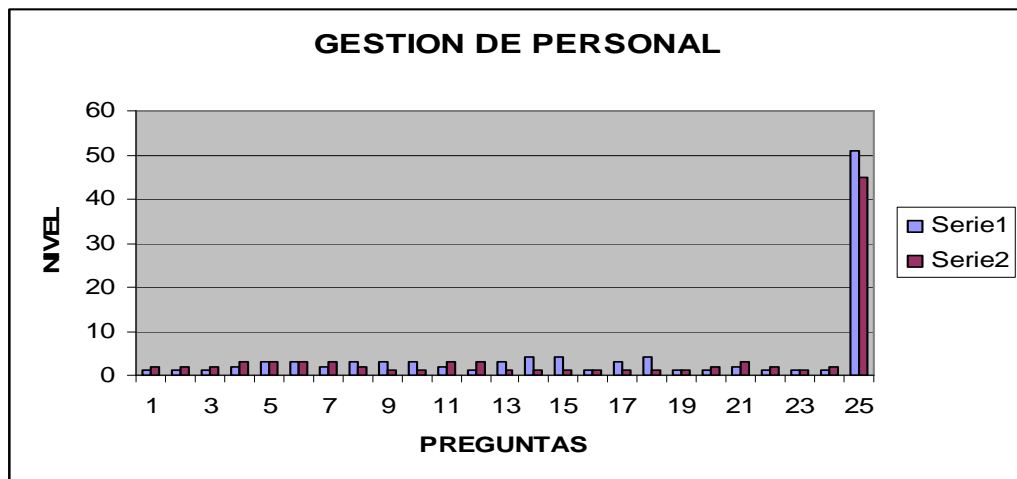
Como se puede observar en la gráfica 42, en los resultados el instrumento muestra que las relaciones humanas en la sección de Recibo se dan en buenos términos, que existe el respeto y buena comunicación lo cual facilita el desarrollo de las labores.

Gráfica 43. Área Tres Manejo De Tiempo (Recibo)



Como se puede observar en la gráfica 43, En el área de Recibo, la población manifiesta mediante la encuesta, que existe riesgo latente en un 50% de nivel ALTO y un 50% nivel Medio, lo cual infiere que es necesario un proceso de intervención.

Gráfica 44. Área Cuatro Gestión De Personal (Recibo)



Como se puede observar en la gráfica 44, no se percibe nivel de riesgo, el 100% esta en nivel bajo.

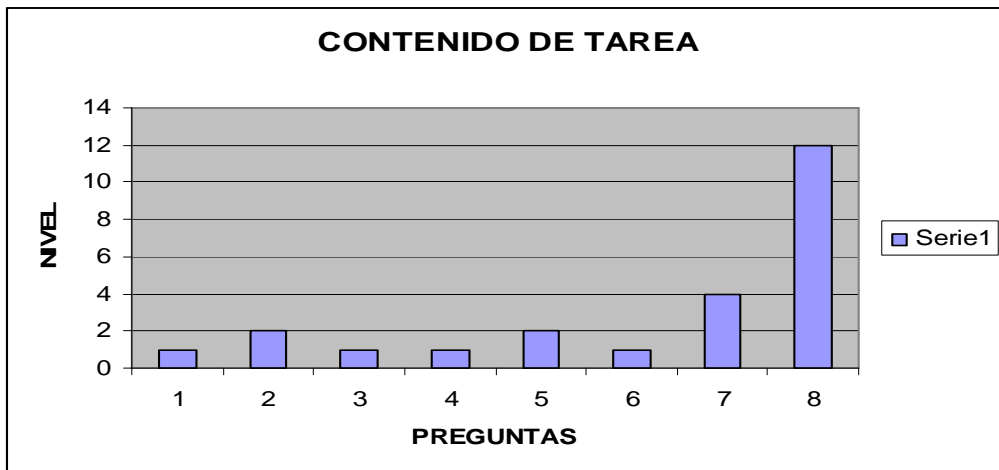
Gráfica 45. Área Cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De La Labor



Como se puede observar en la gráfica 45, no se percibe nivel de riesgo, el 100% esta en nivel bajo

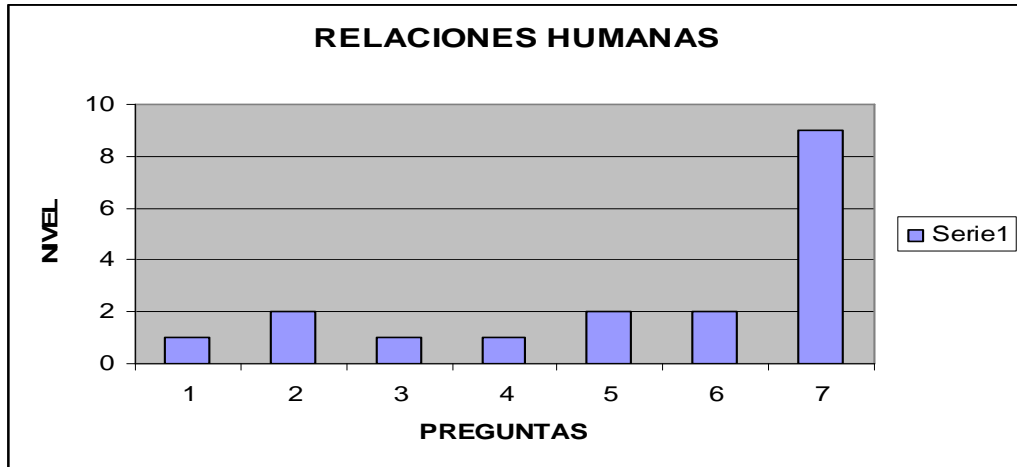
CARGO DIEZ. ASISTENTE DE DIRECCIÓN

Gráfica 46. Área uno Contenido De La Tarea (Asistente De Dirección)



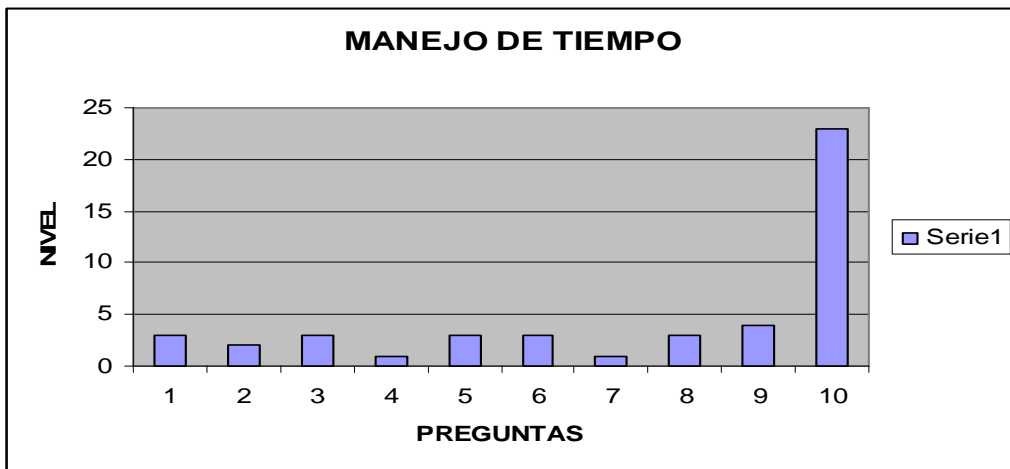
Este cargo esta directamente relacionado con la labor del Director de la tienda, se realiza manejo de proveedores, compras y convenios que se realicen en Pro de la tienda. Como se puede observar en la gráfica 46, No existe nivel de riesgo, 100% nivel Bajo.

Gráfica 47. Área Dos Relaciones Humanas (Asistente De Dirección)



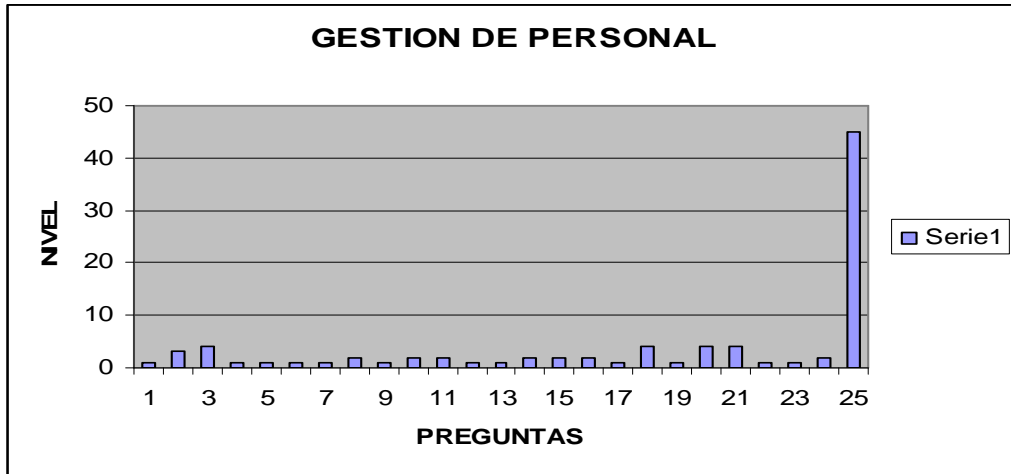
Como se puede observar en la gráfica 47, No existe nivel de riesgo, 100% nivel Bajo.

Gráfica 48. Área Tres Manejo De Tiempo (Asistente De Dirección)



Como se puede observar en la gráfica 48, El manejo del tiempo en esta área a pesar de no mostrar grandes complicaciones, representa un nivel de riesgo Medio en un 100%.

Gráfica 49. Área Cuatro Gestión De Personal (Asistente De Dirección)



Como se puede observar en la gráfica 49, no existe nivel de riesgo, 100% nivel Bajo.

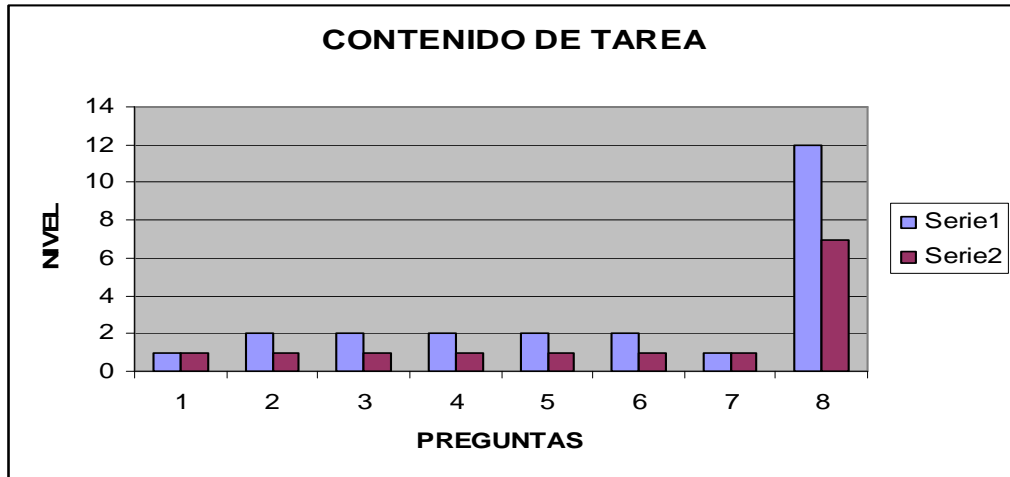
Gráfica 50. Área Cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas Del Trabajo (Asistente De Dirección)



Como se puede observar en la gráfica 50, No existe nivel de riesgo, 100% nivel Bajo.

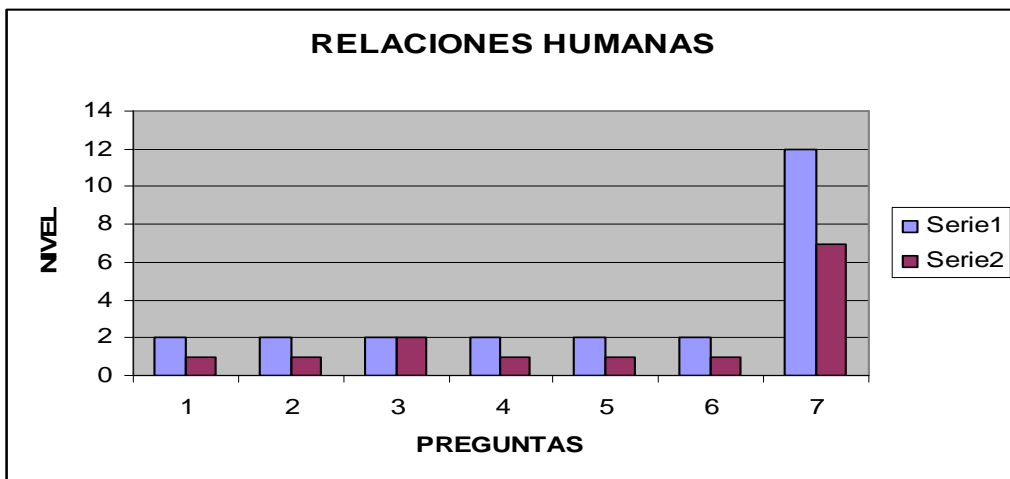
CARGO ONCE. FRUVER (MANEJO DE FRUTAS Y VERDURAS)

Gráfica 51. Área Uno Contenido De La Tarea (Fruver)



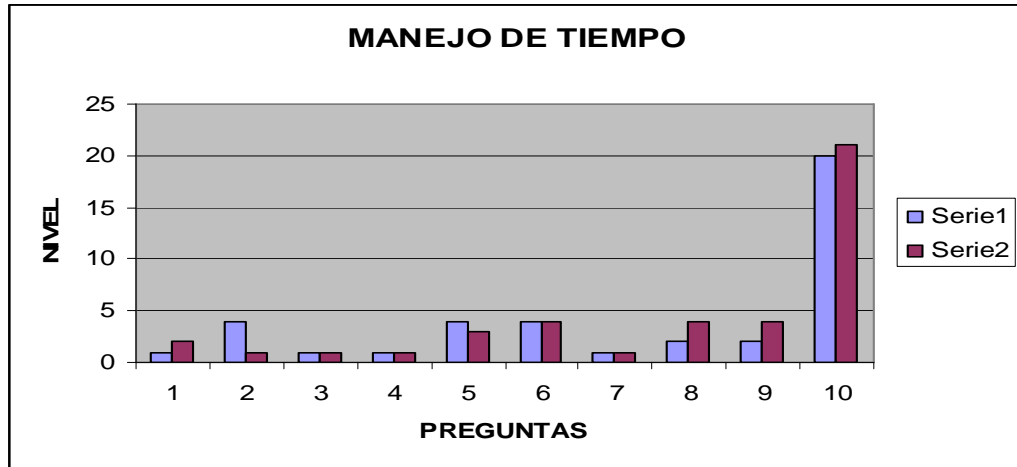
Fruver es el área encargada del manejo de las frutas y verduras (montaje en la tienda y verificación de su estado), Como se puede observar en la gráfica 51, las tareas para el personal de esta sección son claras y concisas pues el nivel de riesgo es Bajo en un 100%.

Gráfica 52. Área Dos Relaciones Humanas (Fruver)



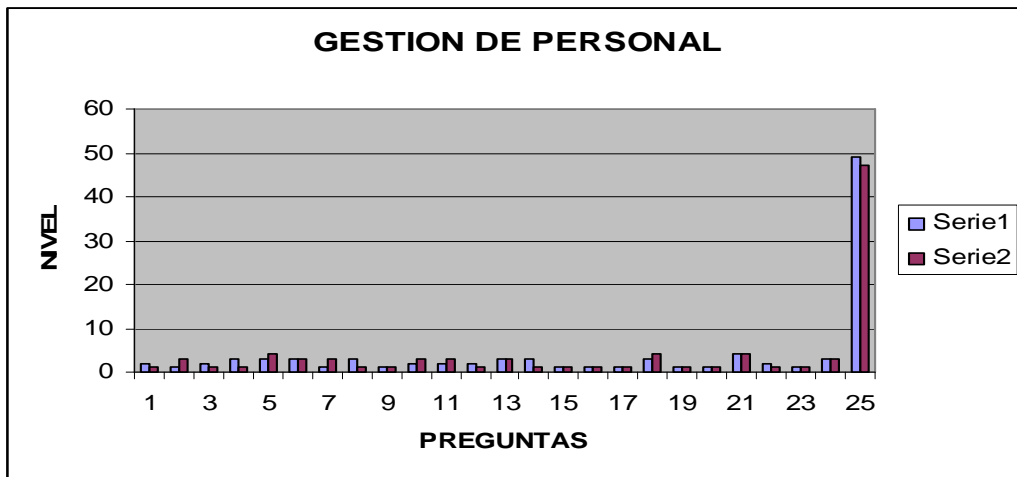
Como se puede observar en la gráfica 52, Las relaciones humanas en esta área, no representan niveles de riesgo Alto, pero es importante realizar labores de prevención pues el 50% esta en nivel Medio y el otro 50% en nivel Bajo.

Gráfica 53. Área Tres Manejo De Tiempo (Fruver)



Como se puede observar en la gráfica 53, El 100% esta en nivel medio, lo cual infiere que es importante trabajar sobre la organización y el manejo de las tareas para prevenir problemas futuros.

Gráfica 54. Área Cuatro Gestión De Personal (Fruver)



Como se puede observar en la gráfica 54, La población manifiesta 50 % en nivel Bajo y 50% en nivel Medio, así pues a pesar de no existir ningún nivel Alto, es importante brindar información clara sobre todo lo relacionado al área evaluada para prevenir las percepciones equivocadas al respecto.

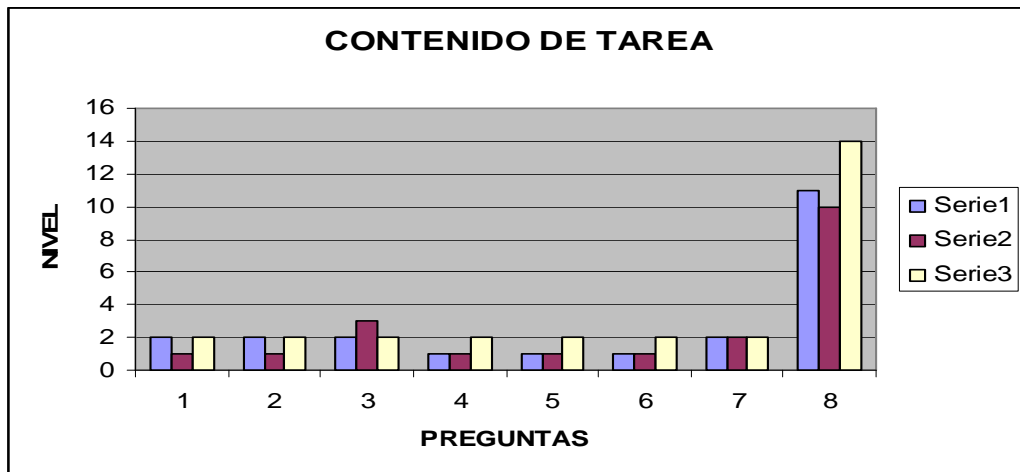
Gráfica 55. Área Cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De La Labor (Fruver)



Como se puede observar en la gráfica 55, No existe nivel de riesgo en esta área.

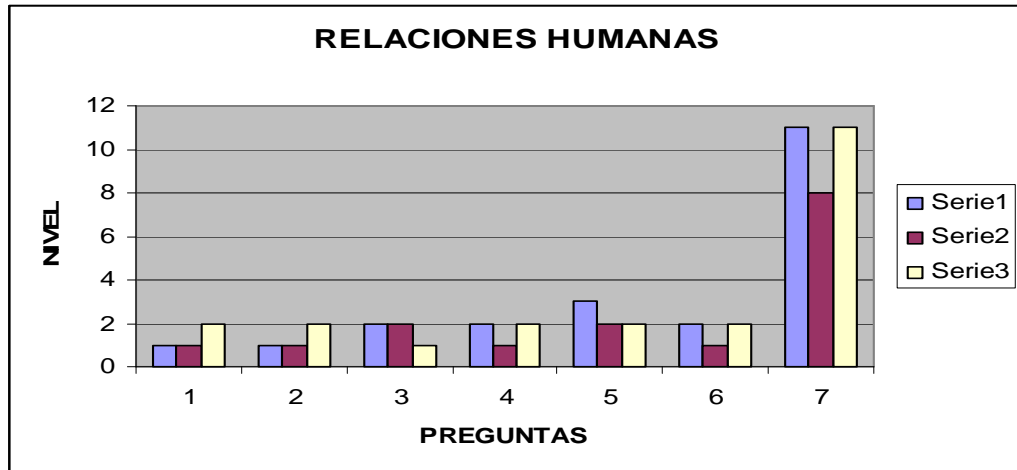
CARGO DOCE. PRODUCTOS DE GRAN DE CONSUMO (PGC)

Gráfica 56. Área Uno Contenido De La Tarea (PGC)



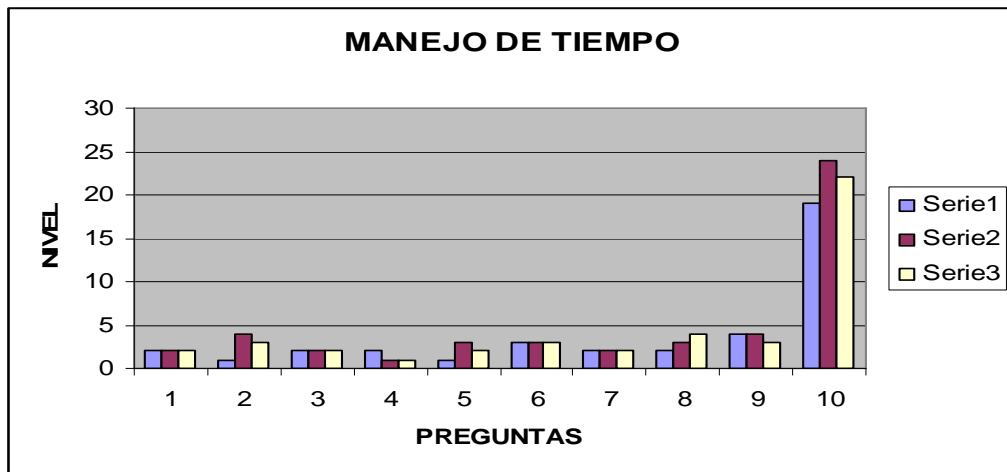
El área de PGC (PRODUCTOS DE GRAN CONSUMO) maneja todos los productos de la canasta familiar, su verificación y organización en piso de venta. Como se puede observar en la gráfica 56, en la evaluación la población mostró que no existe riesgo en cuanto a la claridad de las tareas.

Gráfica 57. Área Dos Relaciones Humanas (PGC)



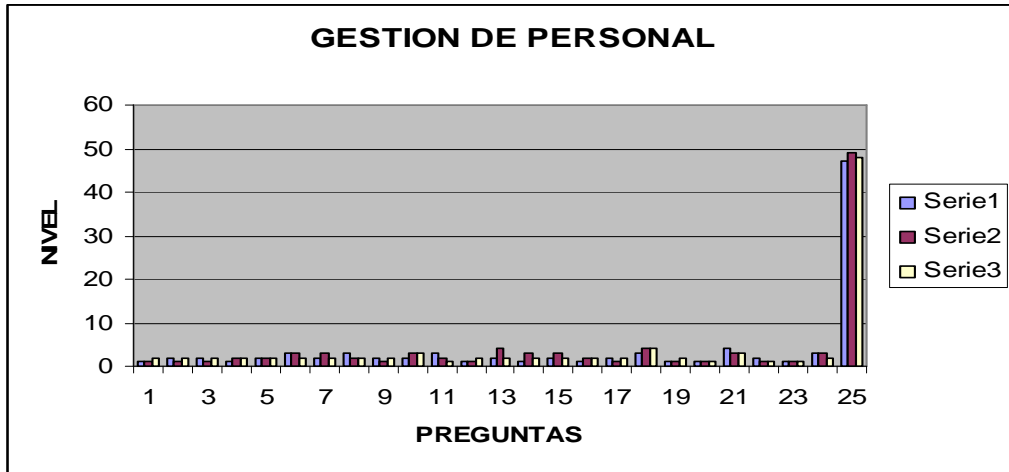
Como se puede observar en la gráfica 57, las relaciones humanas en esta sección se dan en buenos términos, el nivel de riesgo es 100% Bajo.

Gráfica 58. Área Tres Manejo De Tiempo (PGC)



Como se puede observar en la gráfica 58, el manejo del tiempo en el área de PGC según muestra el instrumento, esta en un nivel de riesgo 100% medio.

Gráfica 59. Área Cuatro Gestión De Personal (PGC)



Como se puede observar en la gráfica 59, para la población de PGC, no existen niveles de riesgo Alto, se plantea dentro de los resultados 35% en nivel Bajo y 65% en nivel medio.

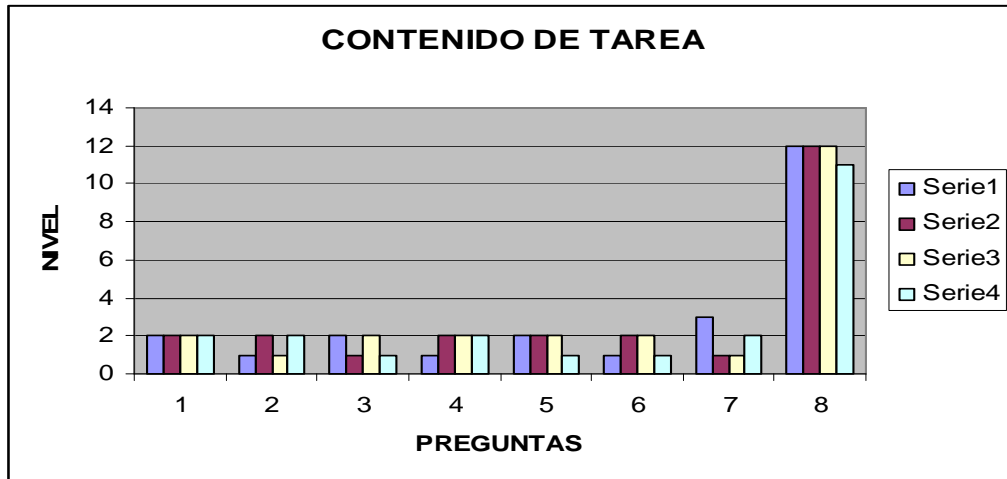
Gráfica 60. Área Cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De La Labor (PGC)



Como se puede observar en la gráfica 60, No existe nivel de riesgo en esta área.

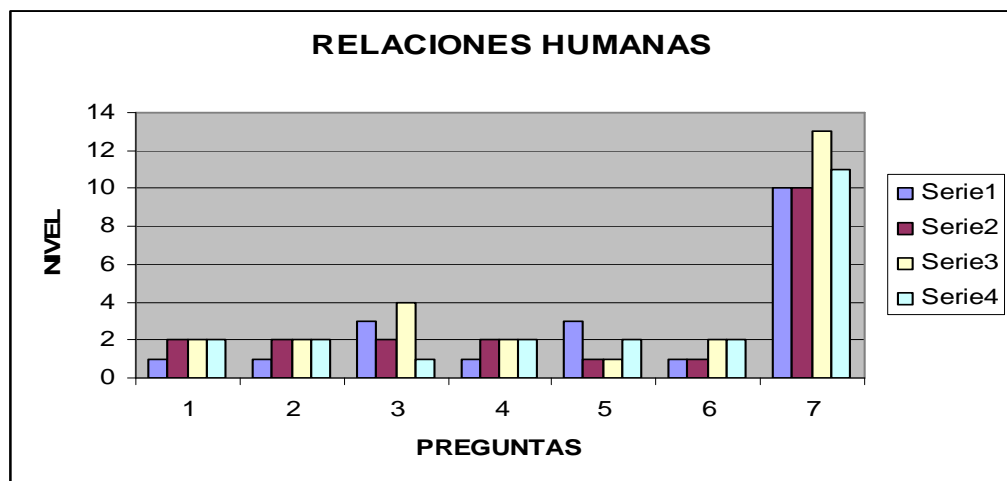
CARGO TRECE. TEXTIL (MANEJO DE VENTAS)

Gráfica 61. Área Uno Contenido De Tarea (Textil)



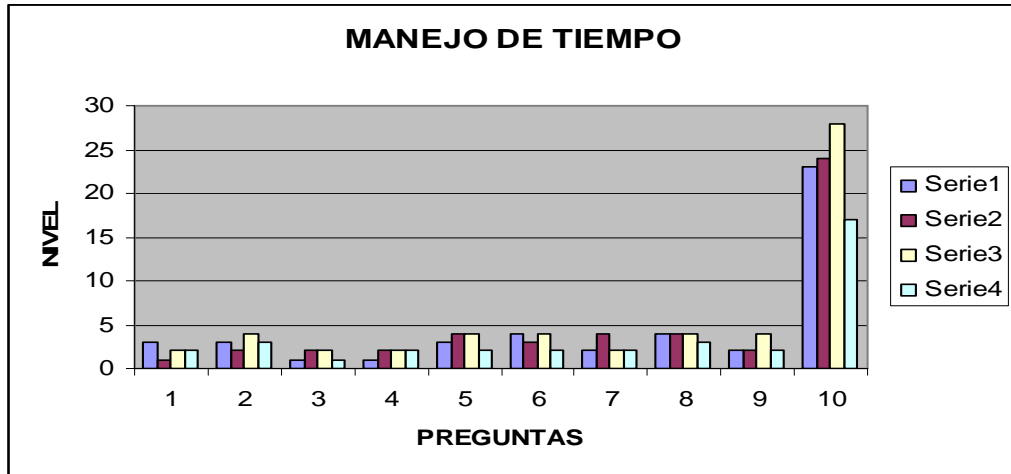
Como se puede observar en la gráfica 61, el área de Textil esta encargada de las ventas y el montaje de todas las prendas en la tienda, en cuanto al contenido de la tarea el nivel de riesgo es bajo en un 100%.

Gráfica 62. Área Dos Relaciones Humanas (Textil)



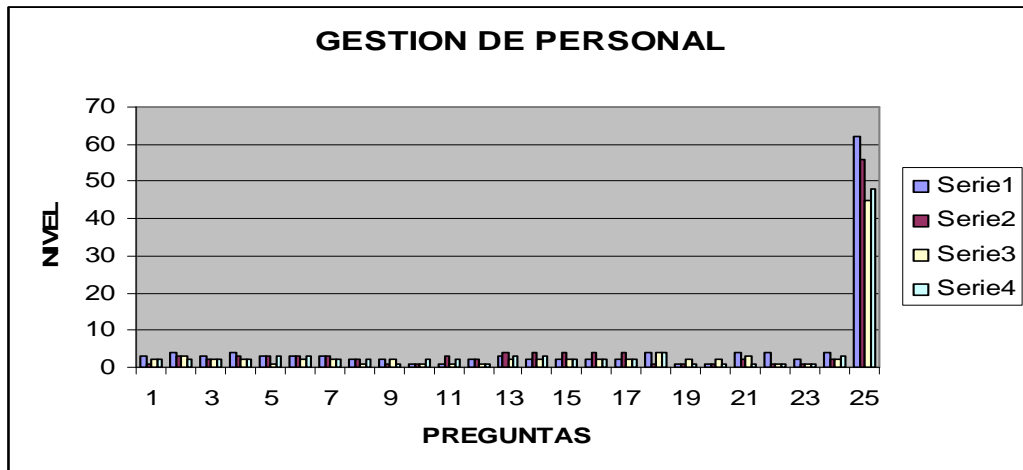
Como se puede observar en la gráfica 62, Las relaciones humanas en la sección de textil se describen como un 75% en nivel Bajo Y 25% en nivel Medio.

Gráfica 63. Área Tres Manejo De Tiempo (Textil)



Como se puede observar en la gráfica 63, el manejo de tiempo en la sección de textil, requiere un proceso de intervención ya que el instrumento muestra un 25% de riesgo Alto, 25% en nivel Bajo y 50% Medio.

Gráfica 64. Área Cuatro Gestión De Personal (Textil)



Como se puede observar en la gráfica 64, el área de gestión de personal no muestra niveles de riesgo Alto, sin embargo es necesario prevenir la aparición de riesgos pues el 75% de la población esta en nivel Medio y el 25% en nivel Bajo.

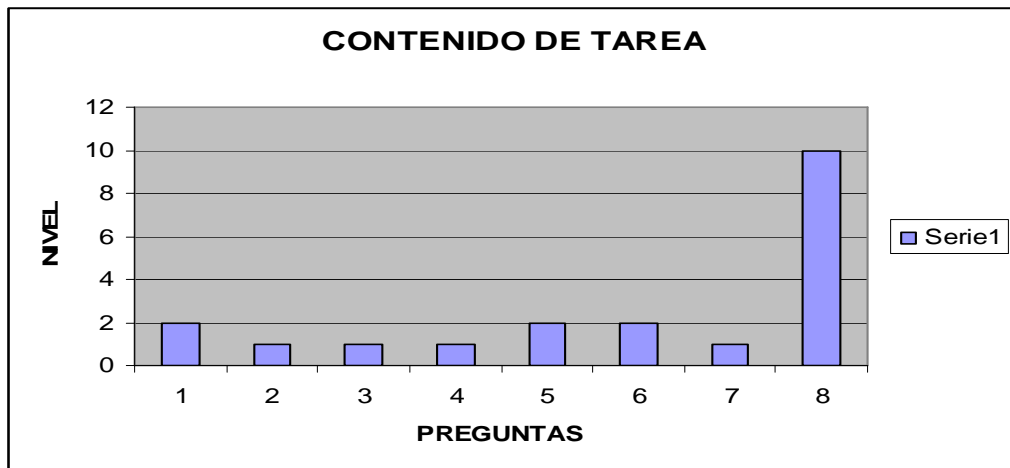
Gráfica 65. Área Cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De La Labor (Textil)



Como se puede observar en la gráfica 65, el 100% de la población esta en nivel Bajo.

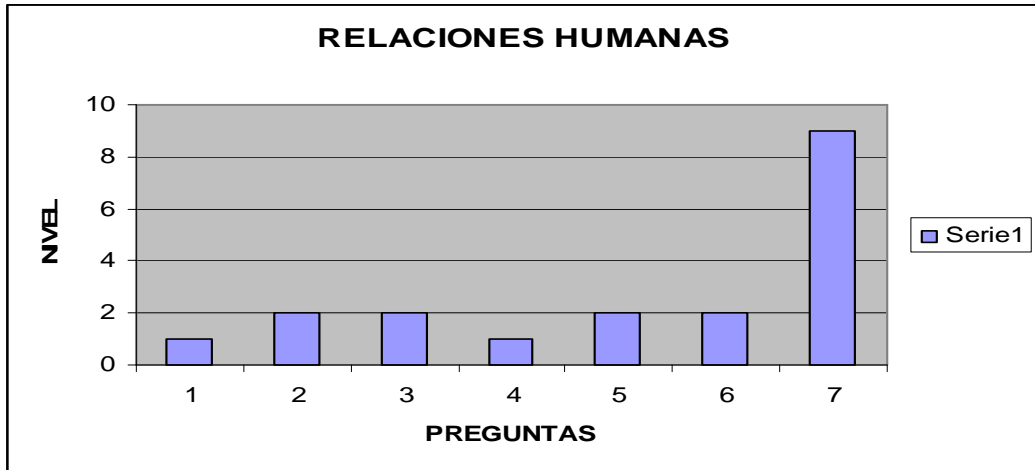
CARGO CATORCE. MANEJO DE CARNES

Gráfica 66. Área Uno Contenido De Tarea (Carnes)



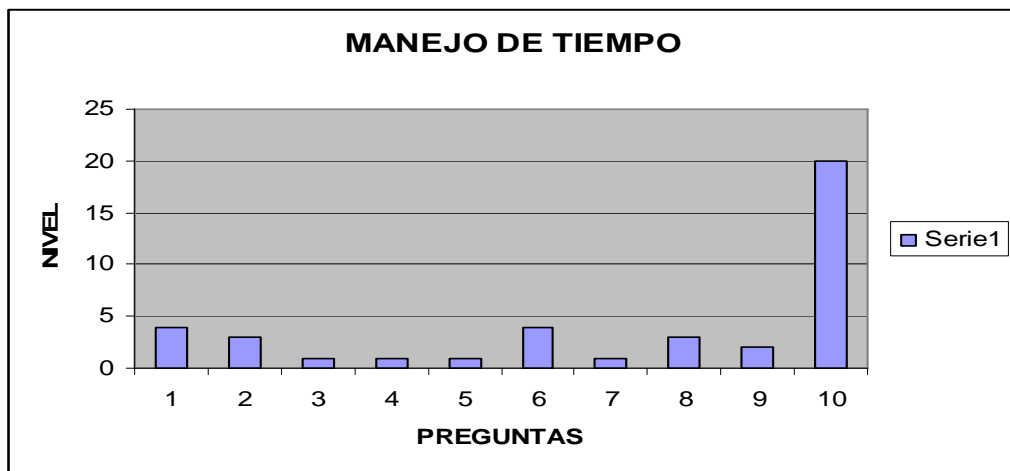
En la sección de Carnes el personal esta encargado tanto del arreglo como de la venta de los productos cárnicos de la tienda, Como se puede observar en la gráfica 66 en los resultados del proceso se mostró que en cuanto al área 1, el nivel de riesgo es Bajo en un 100% pues existe claridad en las tareas estipuladas dentro del cargo.

Gráfica 67. Área Dos Relaciones Humanas (Textil)



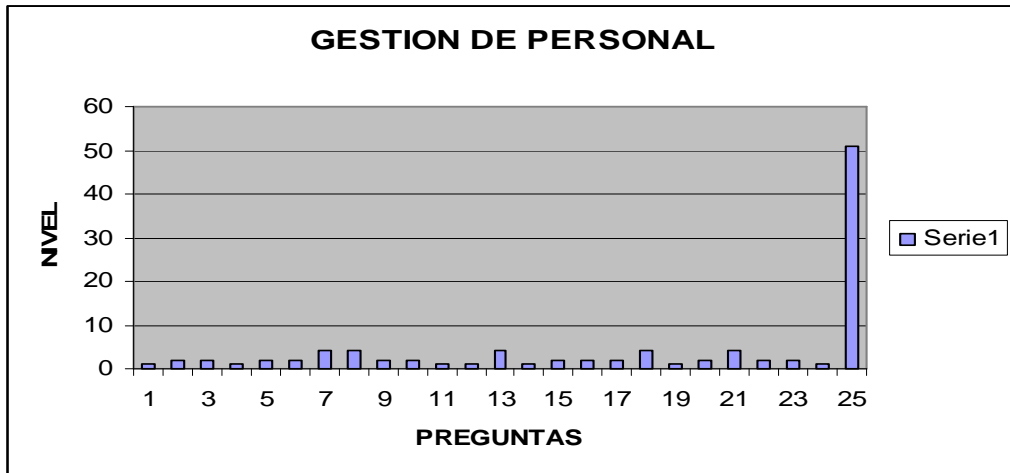
Como se puede observar en la gráfica 67, las relaciones humanas en la sección de Carnes, no manifiestan según lo estipulado por la población ningún tipo de inconveniente que puede convertirse en Riesgo.

Gráfica 68. Área Tres Manejo De Tiempo (Carnes)



Como se puede observar en la gráfica 68, el manejo del tiempo requiere ser manejado durante el proceso de intervención, pues el 100% de la población puntúo en nivel Medio.

Gráfica 69. Área Cuatro Gestión De Personal (Carnes)



Como se puede observar en la gráfica 69, en la sección de carnes el 100% puntúo en nivel Medio.

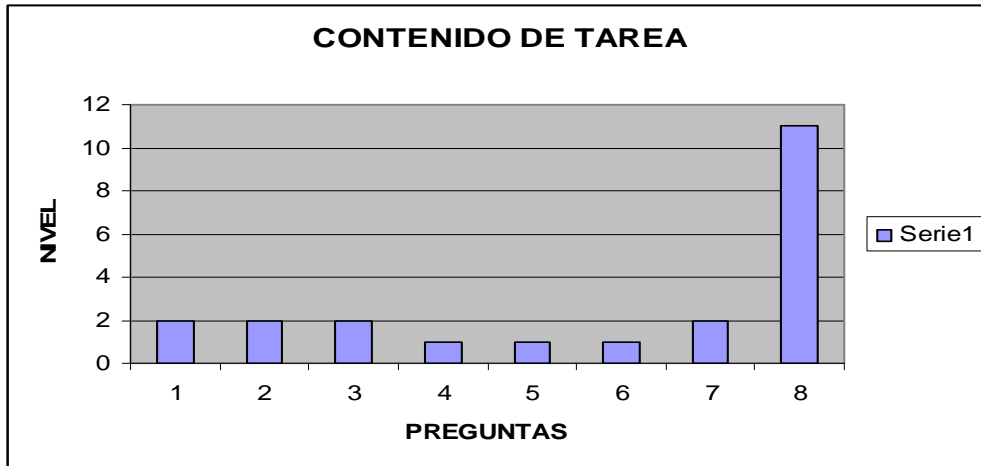
Gráfica 70. Área Cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De La Labor (Carnes)



Como se puede observar en la gráfica 70, no existen manifestaciones físicas y psíquicas derivadas de alguna situación estresante relacionada con la labor, pues el 100% puntúo en nivel Bajo.

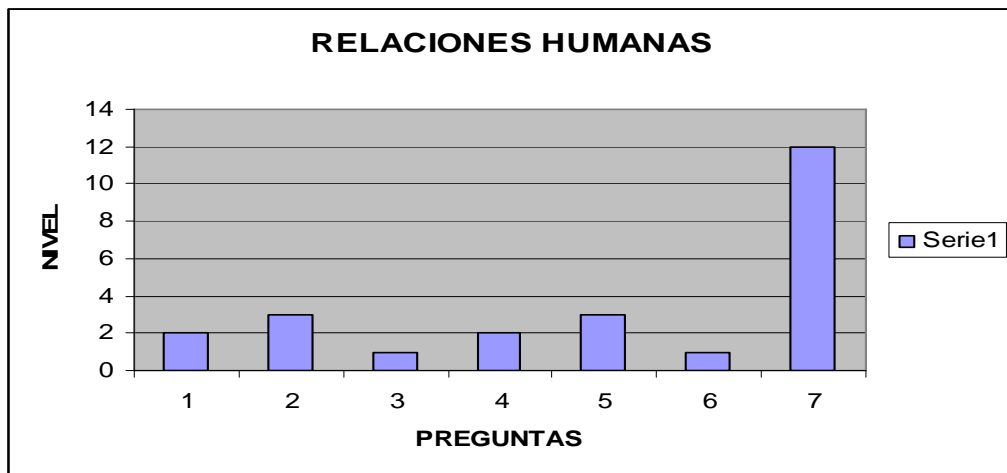
CARGO QUINCE. MANTENIMIENTO

Gráfica 71. Área Uno Contenido De La Tarea (Mantenimiento)



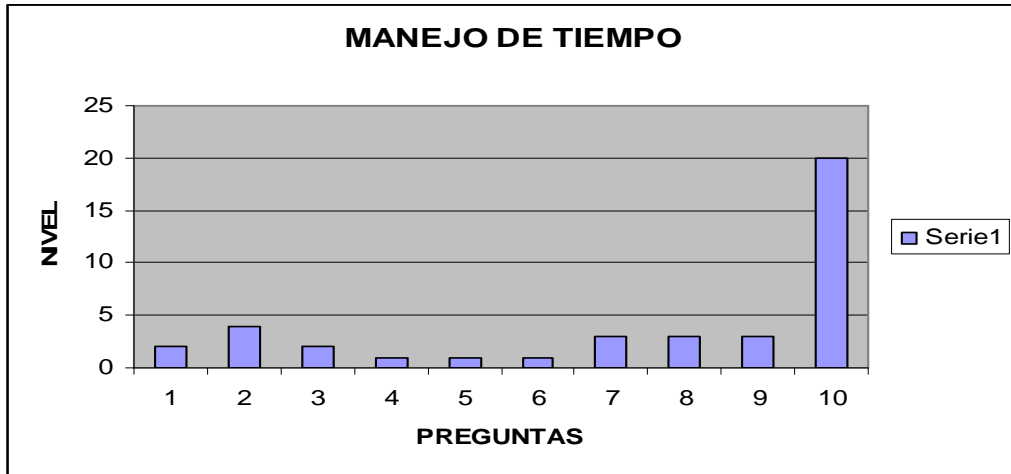
La sección de Mantenimiento es la encargada de tener en buenas condiciones las instalaciones físicas de la tienda, Como se puede observar en la gráfica 71, los resultados del instrumento arrojan que en cuanto al contenido de las tareas existe claridad pues el nivel de riesgo es completamente Bajo.

Gráfica 72. Área Dos Relaciones Humanas (Mantenimiento)



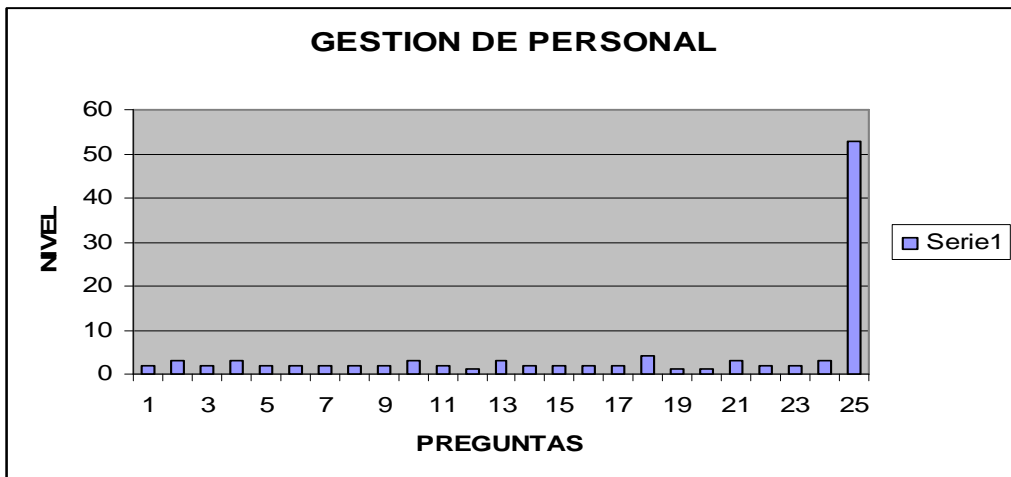
Como se puede observar en la gráfica 72, no existe nivel de riesgo latente es esta área pues el 100% puntuó en nivel Bajo.

Gráfica 73. Área Tres Manejo De Tiempo (Mantenimiento)



Como se puede observar en la gráfica 73, la población mostró que es necesario intervenir sobre la forma como se maneja el tiempo en relación con las tareas encomendadas pues el 100% puntúo en un nivel Medio.

Gráfica 74. Área Cuatro Gestión De Personal (Mantenimiento)



Como se puede observar en la gráfica 74, los resultados de la aplicación del instrumento mostró (100% en nivel Medio) la necesidad de realizar un proceso de información y prevención sobre esta área, para evitar que aparezcan niveles de riesgo alarmantes que desencadenen consecuencias para la población.

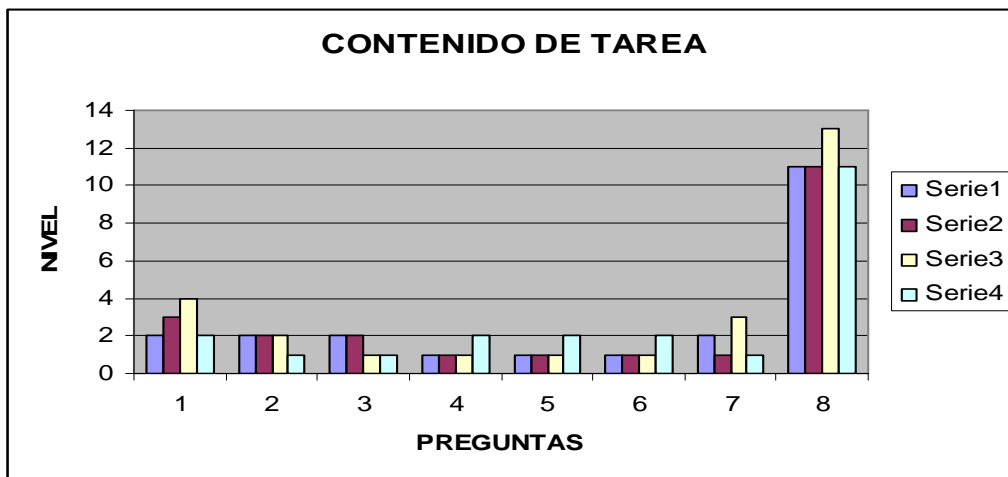
Gráfica 75. Área Cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De La Labor (Mantenimiento)



Como se puede observar en la gráfica 75, no existe nivel de riesgo latente en esta área pues el 100% puntúo en nivel Bajo.

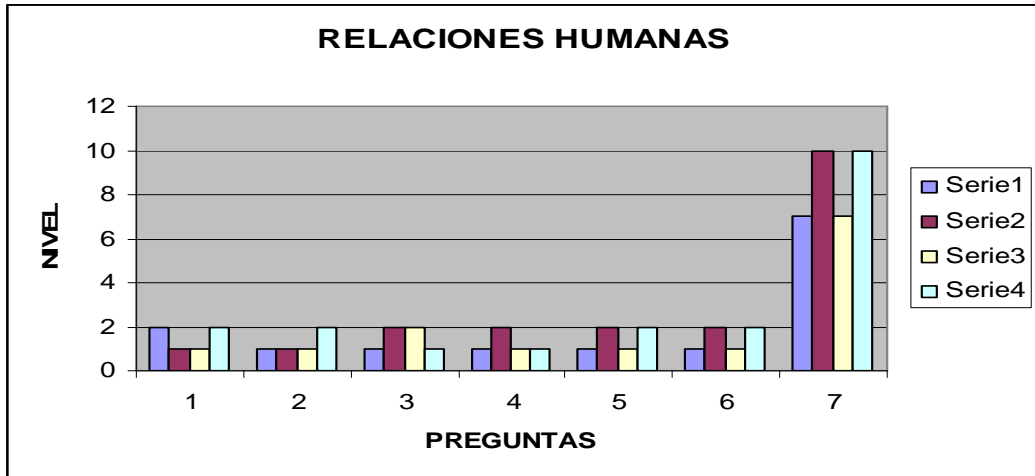
CARGO DIECISÉIS. BOUCLE E INVENTARIOS

Gráfica 76. Área Uno Contenido De Tarea (Boucle)



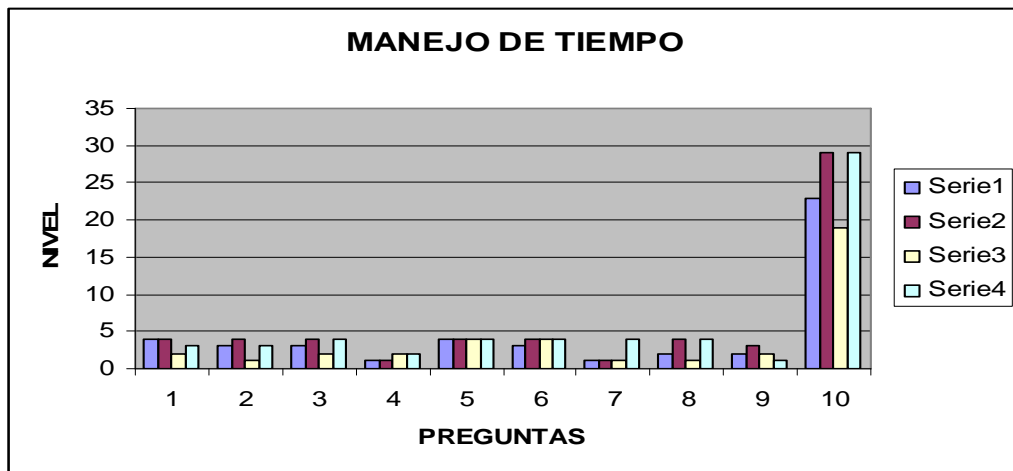
Como se puede observar en la gráfica 76, la sección de Boucle es la encargada de realizar el inventario de todos los productos de la tienda, los resultados muestran que en cuanto a esta labor no existe nivel de riesgo ni dificultad pues el 100% puntúo en nivel Bajo.

Gráfica 77. Área Dos Relaciones Humanas (Boucle)



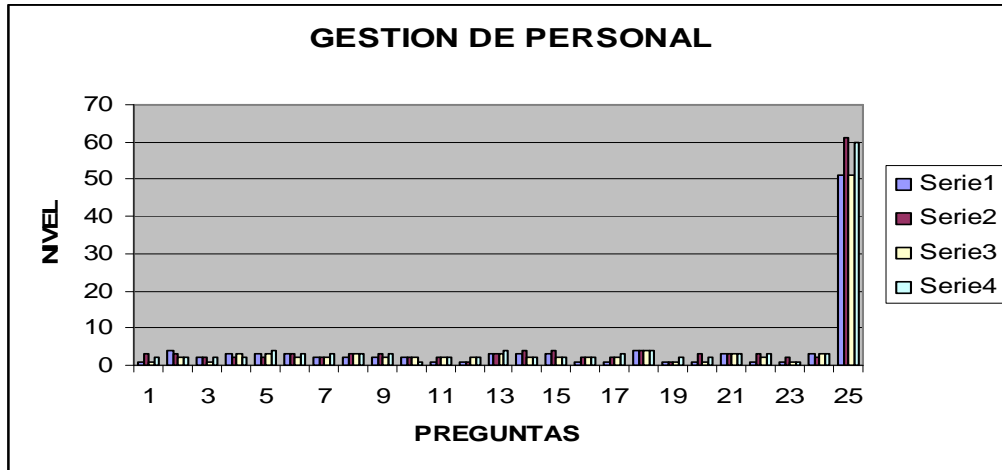
Como se puede observar en la gráfica 77, las relaciones humanas en el área de Boucle están en un nivel 100% Bajo de riesgo.

Gráfica 78. Área Tres Manejo De Tiempo (Boucle)



Como se puede observar en la gráfica 78, en cuanto al manejo del tiempo en el área de boucle, es importante intervenir para que el nivel medio que mostró la población no se convierta en términos futuros en niveles de riesgo Alto.

Gráfica 79. Área Cuatro Gestión De Personal (Boucle)



Como se puede observar en la gráfica 79, el 75% de la población puntúo en nivel Bajo y el 25% en nivel Medio

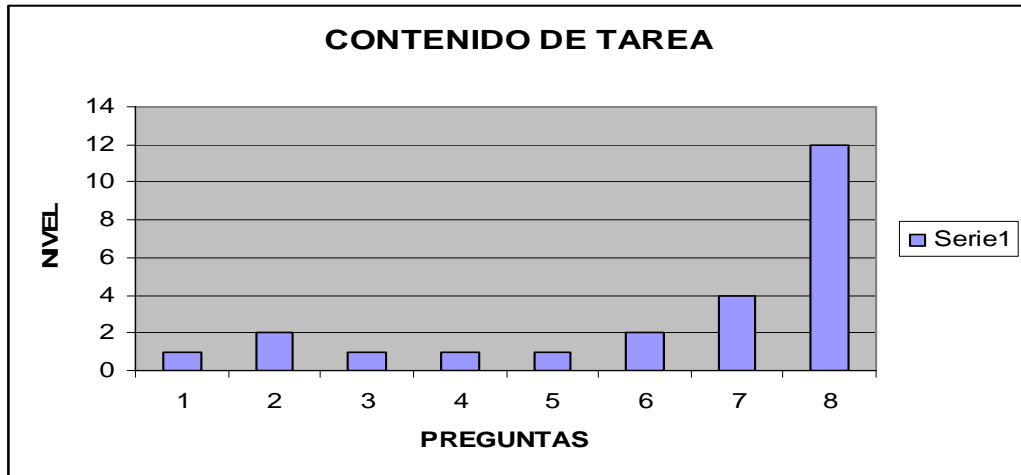
Gráfica 80. Área Cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De La Labor (Boucle)



Como se puede observar en la gráfica 80, no existe nivel de riesgo alto en esta área, pues el 100% de la población puntúo en nivel bajo.

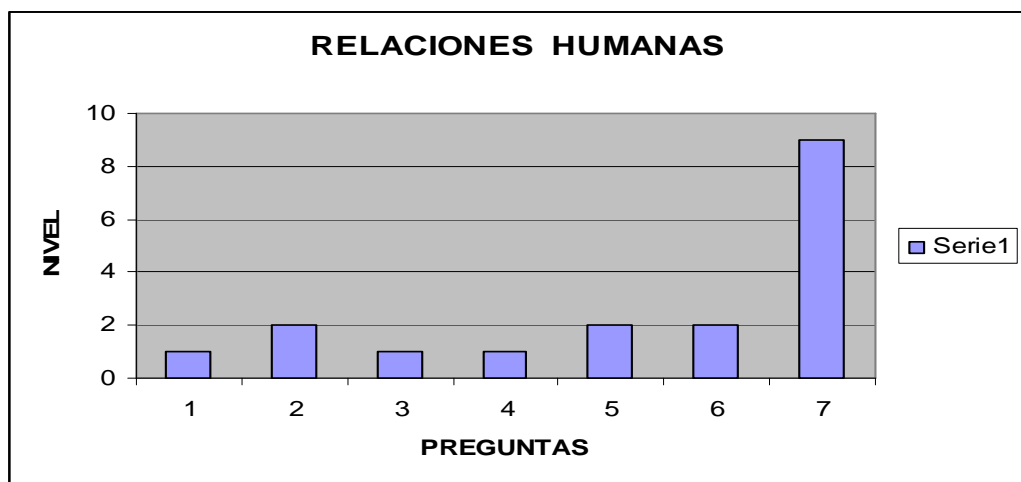
CARGO DIECISIETE. MANEJO DE CHARCUTERÍA

Gráfica 81. Área Uno Contenido De Tarea (Charcutería)



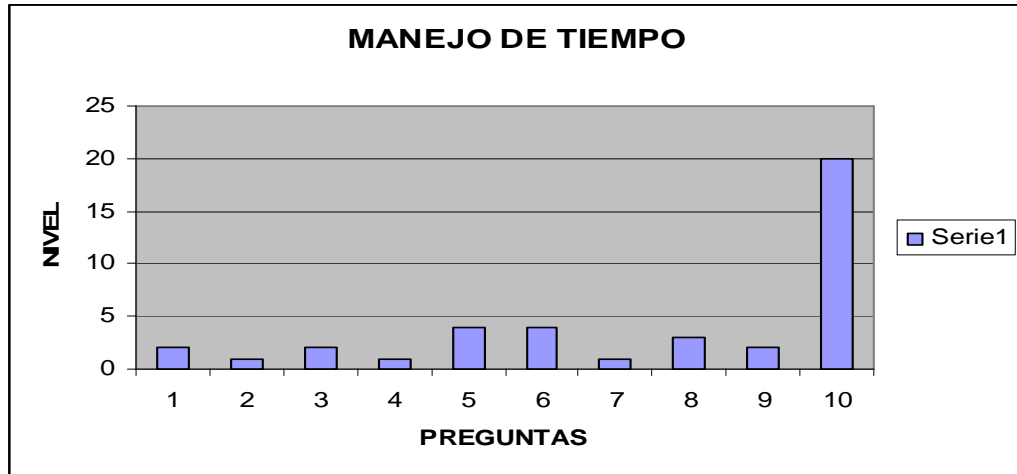
Se describe bajo el término de Charcutería al manejo de cafetería y restaurante de la tienda, las labores van desde la preparación de alimentos hasta su venta, Como se puede observar en la gráfica 81 en cuanto a estas labores existe claridad pues la población manifiesta que no existe nivel de riesgo latente. 100% nivel Bajo.

Gráfica 82. Área Dos Relaciones Humanas (Charcutería)



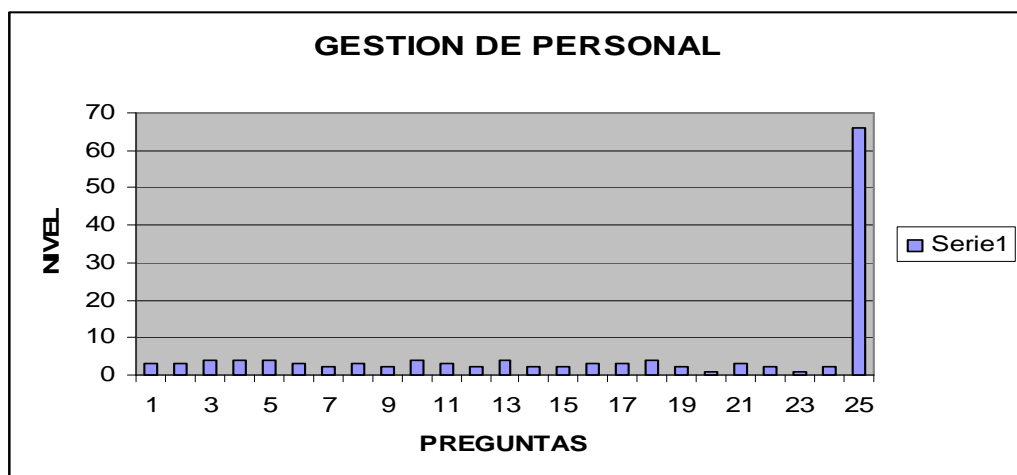
Como se puede observar en la gráfica 82, el nivel de riesgo es 100% Bajo, pues existen relaciones basadas en el trabajo en equipo, pues la misma labor como tal así lo amerita.

Gráfica 83. Área Tres Manejo De Tiempo (Charcutería)



Como se puede observar en la gráfica 83, en cuanto al manejo del tiempo en esta sección, desde el proceso de observación llevado a cabo se concluyó que en ocasiones es muy complicado pues desde el ingreso a la tienda el personal tiene que iniciar la preparación de todos los productos de la venta diaria, esto fue ratificado por los resultados arrojados por el instrumento los cuales plantean el 100% en nivel Medio.

Gráfica 84. Área Cuatro Gestión De Personal (Charcutería)



Como se puede observar en la gráfica 84, el nivel de riesgo es 100% nivel Medio, así pues es necesario realizar proceso de prevención para evitar que este nivel se dispare y se convierta en nivel Alto lo cual perjudicaría directamente la población.

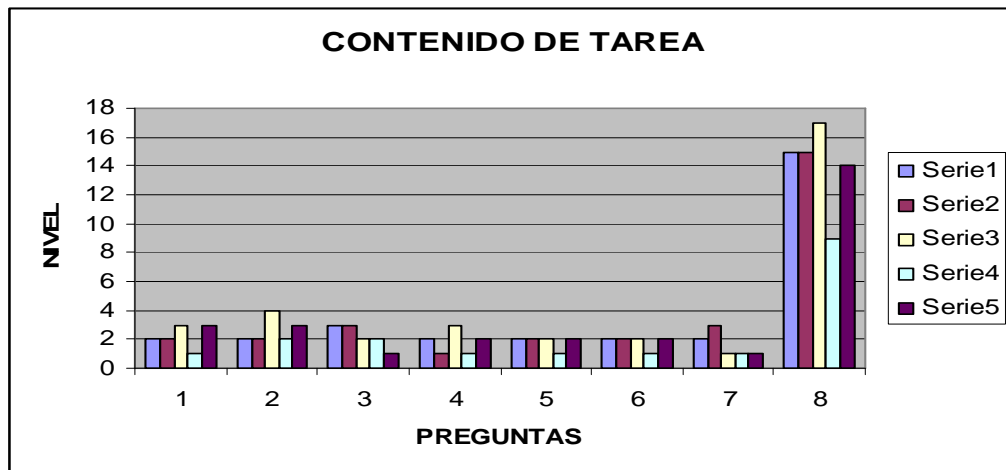
Gráfica 85. Área Cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De La Labor (Charcutería)



Como se puede observar en la gráfica 85, no existe nivel de riesgo latente en esta sección.

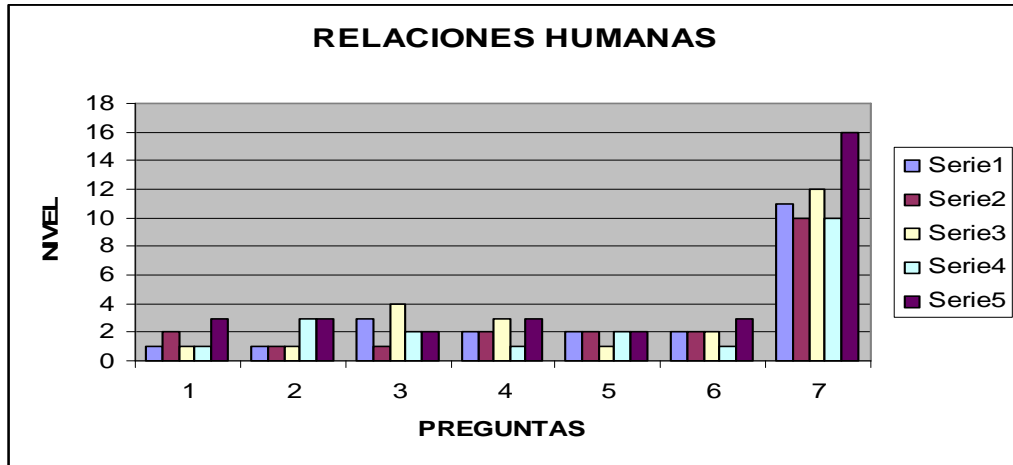
CARGO DIECIOCHO. MANEJO DE CAJAS

Gráfica 86. Área Uno Contenido De Tarea (Cajas)



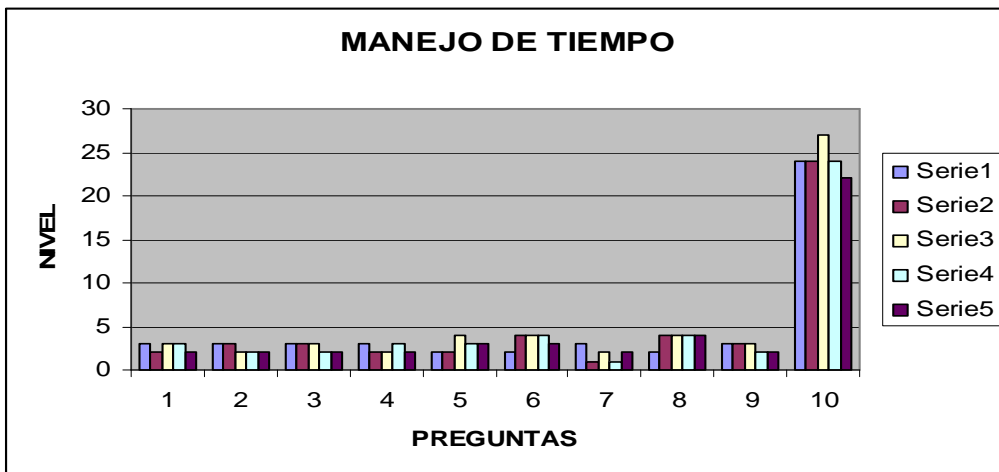
El manejo de Cajas es una labor que exige mucha responsabilidad y atención, en este personal recae la responsabilidad del buen manejo de los ingresos económicos de la tienda, Como se puede observar en la gráfica 86 en cuanto a dicha labor según lo manifestado en el proceso de Diagnostico un 40% de la población manifiesta no tener inconvenientes en el desarrollo de esta tarea y un 60% se encuentra en nivel Medio de riesgo.

Gráfica 87. Área Dos Relaciones Humanas (Cajas)



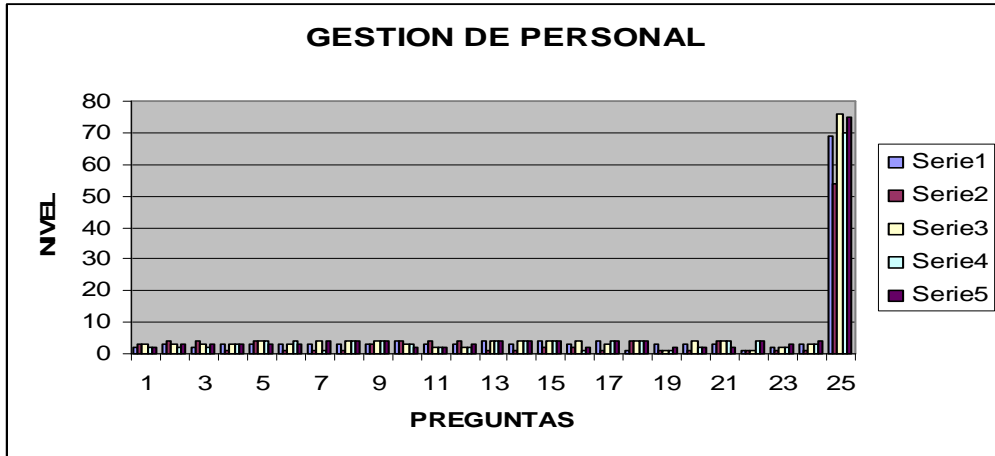
Como se puede observar en la gráfica 87, las relaciones Humanas en la sección de Cajas no manifiestan niveles de riesgo alto, las puntuaciones fueron 60% en nivel Bajo y 40% en nivel Medio.

Gráfica 88. Área Tres Manejo De Tiempo (Cajas)



Como se puede observar en la gráfica 88, debido a la demanda de clientes de la tienda la exigencia en el buen manejo del tiempo es muy alta por tal motivo se hace necesario que el personal desarrolle las tareas diarias de forma organizada y ágil para así brindar una atención adecuada a los clientes. Las puntuaciones en esta área manifestaron la necesidad de trabajar en procesos de organización y planificación de tareas pues el 20% puntúo en nivel Alto y el 80% en Medio.

Gráfica 89. Área Cuatro Gestión De Personal (Cajas)



Como se puede observar en la gráfica 89, en el área de gestión de personal la población manifestó un 40% de riesgo en nivel alto y 60% en nivel Medio, de lo cual se infiere la necesidad de revisar junto con el personal las falencias que se están presentando en esta temática para intervenir y minimizar los niveles de riesgo.

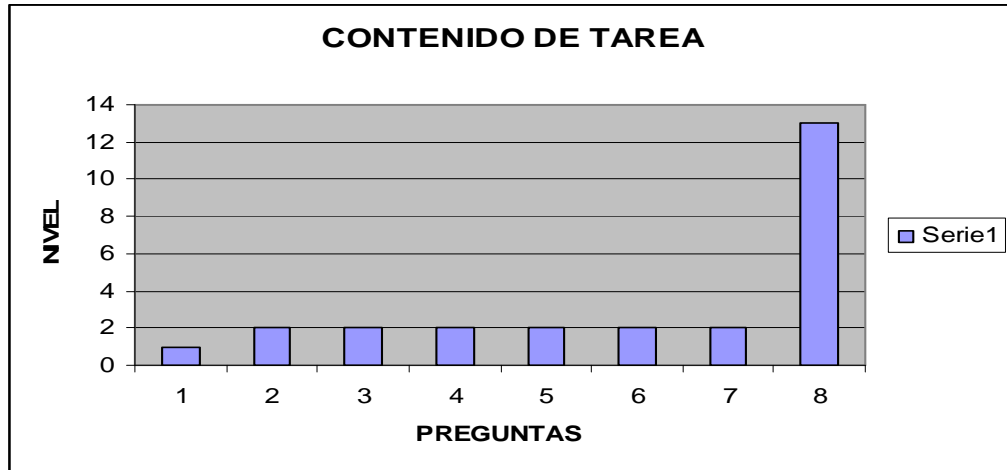
Gráfica 90. Área Cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De La Labor (Cajas)



Como se puede observar en la gráfica 90, no existen manifestaciones de riesgo en esta área.

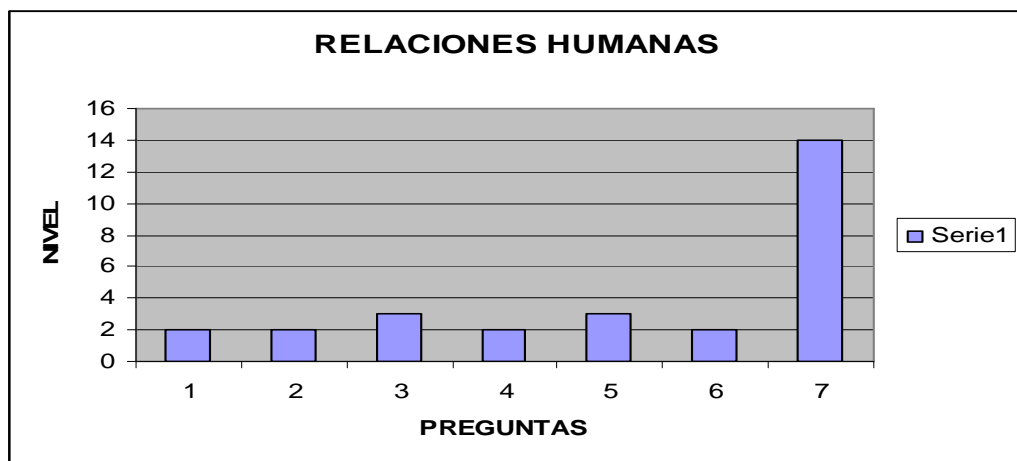
CARGO DIECINUEVE. MANEJO DE PESCADERÍA

Gráfica 91. Área Uno Contenido De Tarea (Pescadería)



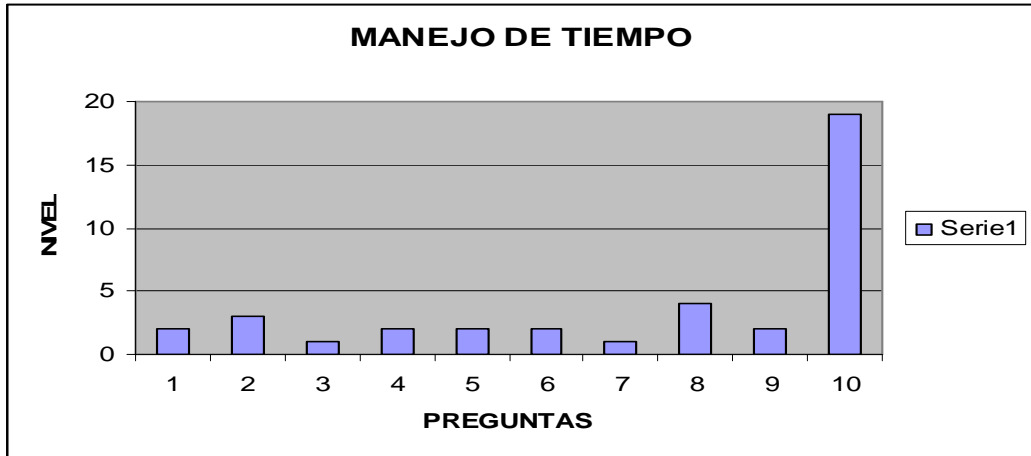
Dentro de los múltiples servicios y productos que brinda la tienda, se encuentra la venta de productos de mar, el personal encargado de esta sección debe desarrollar tareas como el corte y arreglo de los productos y brindar una excelente atención al cliente para así garantizar su fidelidad a la tienda. Como se puede observar en la gráfica 91, en cuanto a esta área no existe nivel de riesgo que represente alarma para la institución.

Gráfica 92. Área Dos Relaciones Humanas (Pescadería)



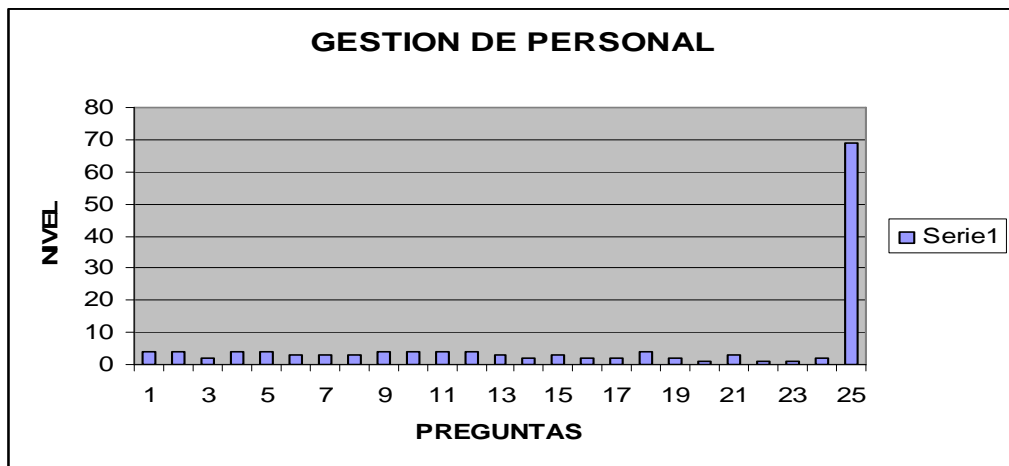
Como se puede observar en la gráfica 92, en esta sección las relaciones interpersonales según lo planteado en los resultados no presentan manifestaciones de riesgo alto, de igual forma es necesario plantear estrategias para fortalecer aspectos como el trabajo en equipo, el respeto y el compañerismo.

Gráfica 93. Área Tres Manejo De Tiempo (Pescadería)



Como se puede observar en la gráfica 93, en esta sección el nivel de riesgo es 100% Medio, lo cual infiere la necesidad de intervenir en la temática para prevenir complicaciones futuras que puedan generar alteraciones físicas o psíquicas en el individuo.

Gráfica 94. Área Cuatro Gestión De Personal (Pescadería)



Como se puede observar en la gráfica 94, la población manifiesta 100% en nivel Medio, el área de gestión de personal debe ser trabajada con la población para poder llegar a un consenso sobre las situaciones que quizás puedan estar generando inconformidad en el personal.

Gráfica 95. Área Cinco Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Derivadas De La Labor (Pescadería)

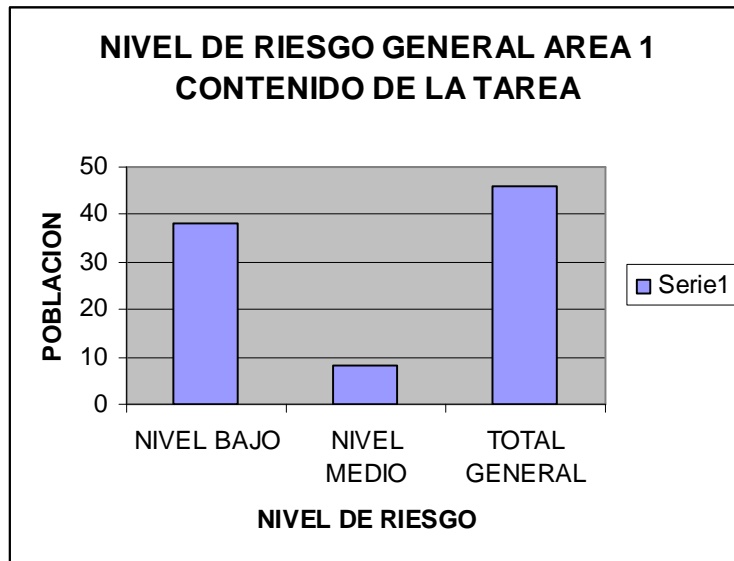


Como se puede observar en la gráfica 95, No existen manifestaciones de alteraciones en esta sección 100% nivel Bajo.

RESULTADOS GENERALES DEL PROCESO DE DIAGNOSTICO

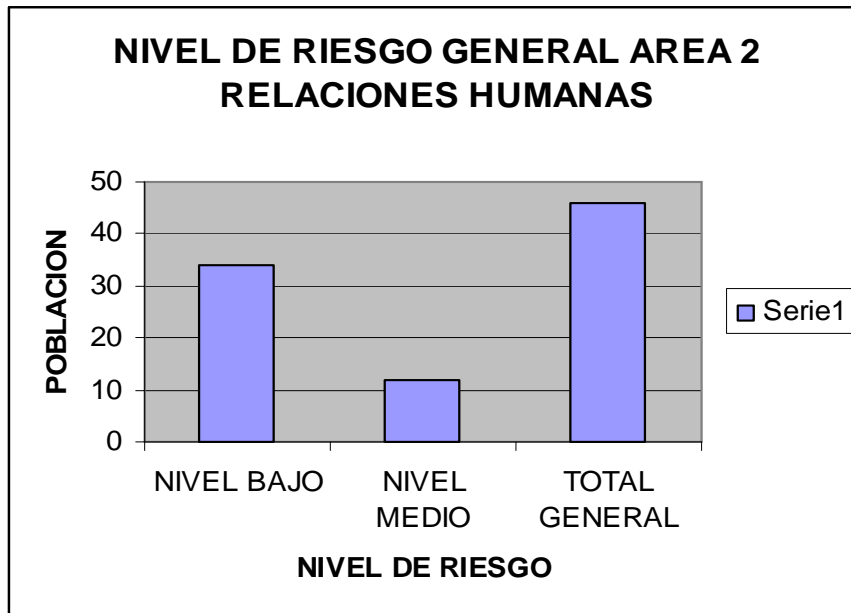
CARREFOUR BUCARAMANGA

Gráfica 96. Nivel De Riesgo General - Área 1 Contenido



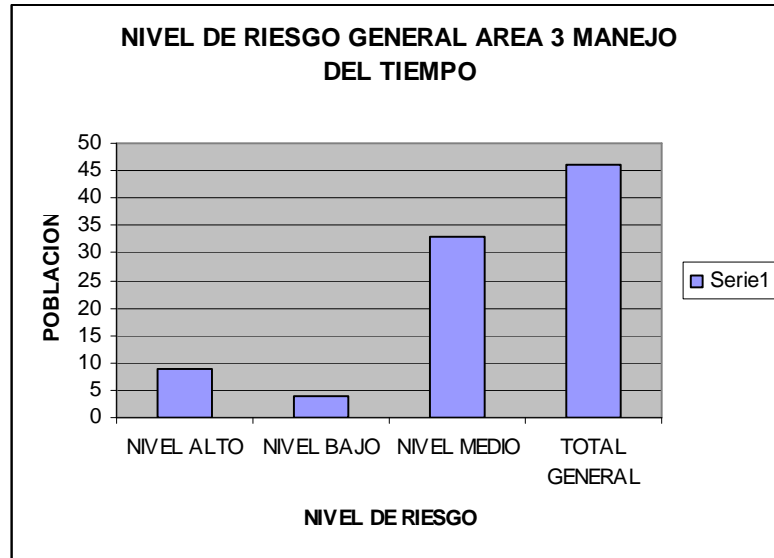
En términos generales la población de Carrefour manifiesta tener claridad en el manejo de las determinadas labores que se les encomienda, los niveles de riesgo que se puedan derivar de esta área son Bajos, pues de las 46 personas, 38 puntuaron en nivel Bajo y las 8 restantes en Medio; de igual forma se tiene claro que se deben implementar actividades de Prevención en todas las áreas para evitar que la población pueda manifestar a futuro incremento en estas puntuaciones.

Gráfica 97. Nivel De Riesgo General - Área 2 Relaciones Humanas



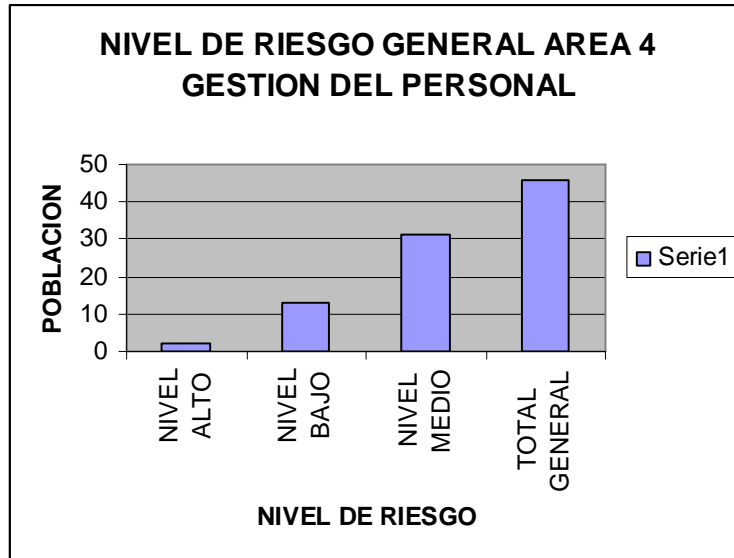
Según el proceso de observación llevado a cabo en la compañía, se plantea que las relaciones interpersonales establecidas por las personas se basan en el trabajo en equipo, el respeto y sistemas de comunicación asertivos, lo cual no quiere decir que no existan algunas diferencias, pues como se conoce cada ser humano tiene su personalidad y carácter definido, el cual muchas veces no es compatible con el resto de personas, las puntuaciones obtenidas en el proceso validan lo descrito anteriormente pues 34 personas puntuaron en nivel Bajo y 12 en nivel Medio, para un total de 46 personas.

Gráfica 98. Nivel De Riesgo General - Área 3 Manejo Del Tiempo



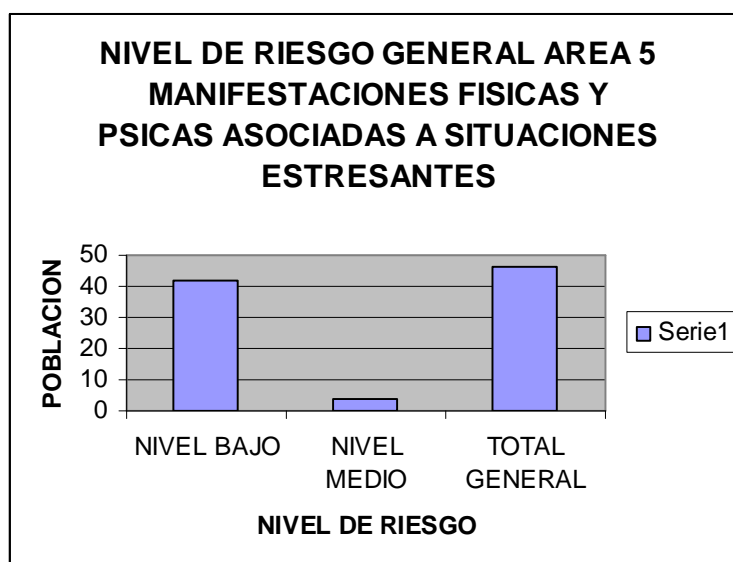
El manejo adecuado del tiempo en una compañía con el impacto comercial que tiene Carrefour, es una habilidad que debe desarrollarse y fortalecerse día a día, la gran demanda de clientes que posee la tienda hace que en ocasiones no se realicen las labores de la forma mas ágil y adecuada posible, en los resultados obtenidos con el instrumento esto se ratifica pues 9 personas puntuaron en un nivel Alto de riesgo en esta área, 4 personas en nivel Bajo, y las 33 restantes en nivel Medio.

Gráfica 99. Nivel De Riesgo General- Área 4 Gestión Del Personal



En Carrefour el bienestar físico, mental y social de su Recurso Humano es una de las prioridades establecidas, las condiciones de mando y las formas de liderazgo son aspectos de importancia pues se relacionan directamente con los niveles de satisfacción en la ejecución de la labor, los resultados arrojados por el instrumento muestran la necesidad de trabajar en esta área, pues 2 personas puntuaron en nivel Alto, 13 en nivel Bajo, Y 31 en nivel Medio.

Gráfica 100. Nivel De Riesgo General Área 5 Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Asociadas A Situaciones Estresantes



El área de manifestaciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo es el área más representativa para el presente trabajo, pues el objetivo principal es identificar en que nivel de afectación se encuentra la población de la compañía para así poder generar procesos de intervención.

En los resultados arrojados por el instrumento aplicado se mostró que no existen niveles Altos de riesgo, pues 42 personas puntuaron en nivel Bajo y las 4 restantes en nivel Medio, para un total de 46 personas que hacen referencia al total de la población.

DISCUSIÓN

La incorporación de la psicología a la medicina del trabajo permitió conocer como el sujeto puede ser afectado en su parte psíquica y por ende afectar la productividad de una compañía.

*En el desempeño de su ocupación laboral el trabajador está expuesto a múltiples factores de riesgo, entre los cuales se hallan los psicosociales. Estos al igual que los demás riesgos son de significativa importancia. Pues se convierten en agentes agresores de la salud y de la capacidad productiva de la población trabajadora; tal como lo argumenta Rodríguez, citado por castillo (1997) al hablar de Factores de riesgo psicosocial **NEGATIVOS**.*

Se define Salud como el estado de bienestar físico, mental y social completo y no meramente la ausencia de daño o enfermedad “(Moreno y Escobar, 1992) por tal motivo al hablar de factores de riesgo se hace mención a la afectación que estos causan en el estado de salud del individuo convirtiéndose en agentes incidentes en la ocurrencia de accidentalidad laboral, de enfermedad profesional o desencadenantes de frustración, relaciones interpersonales conflictivas, ausentismo, estrés, sobrecarga mental, fatiga, alcoholismo, drogadicción, falta de motivación para el trabajo, insatisfacción, depresión y trastornos psicossomáticos, entre otros.

Lo descrito anteriormente se contrasta con lo planteado por Chiavenato (1983), quien plantea que para que una organización sea exitosa debe considerar los requerimientos y limitaciones del medio ambiente sobre los aspectos internos, igualmente debe reflexionar sobre las expectativas, los valores, las normas y el estado de salud de las personas que deben operar dentro de la empresa, este es un concepto sobre el cual trabaja constantemente la Compañía, pues dentro de sus objetivos esta el buen desarrollo del Recurso Humano.

Así mismo, la diversidad laboral y social que vive el país evoca a analizar el factor psicosocial desde las diferentes esferas de la sociedad como es el desplazamiento, la marginalidad, el desempleo, las condiciones de violencia que vive el país y que de una u

otra forma inciden en la cotidianidad del trabajador. Cuando las condiciones del trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo la satisfacción en general y protege la salud. Cuando existe una mala adaptación, cuando las necesidades no están satisfechas y las habilidades no se evalúan adecuadamente el individuo reacciona con respuestas alteradas de carácter mental, emocional fisiológico y de comportamiento.

Al hablar de capacidad de trabajo y desempeño laboral es importante analizar lo referente a las condiciones de trabajo bajo las cuales convive el personal, Walton (1975), citado por Toro A.(1991), propone ocho categorías que comparadas con los beneficios ofrecidos por la compañía se puede decir que giran hacia el mismo objetivo, de brindarle al personal la mayor cantidad de garantías posibles para su bienestar integral, dentro de estas categorías encontramos las siguientes : Compensación justa y adecuada, condiciones de trabajo saludables, oportunidades de desarrollar las capacidades personales, oportunidad de seguridad en el empleo, integración en la organización del trabajo, respeto a los derechos en la organización del trabajo, balance entre el trabajo y otros sectores de la vida y relevancia social .

Grandes Superficies de Colombia, es una multinacional para la cual el recurso humano es fundamental, por tal motivo le brinda diversidad de beneficios entre los cuales se encuentra el Pacto Colectivo, bajo el cual se contemplan auxilios económicos y garantías que pocas compañías ofrecen, por otro lado desde el departamento de RRHH se direccionan mes a mes formaciones y capacitaciones que facilitan el crecimiento laboral y personal de cada integrante, esto determina en cierto grado condiciones saludables que a la vez son percibidas por el individuo e inciden en su estado de salud, sus actitudes y comportamientos hacia el trabajo; esto se contrasta con lo encontrado en el proceso, pues dentro del área de manifestaciones Físicas y Psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo el promedio de riesgo fue bajo “ Desde la teoría de la Gestalt se reafirma lo descrito anteriormente pues Wertheimer (1912) planteo que los individuos perciben el mundo que los rodea basándose en criterios percibidos o inferidos y se comportan en función de la forma en que ellos lo analizan”.

Con el firme propósito de seguir trabajando por el personal se realizó el proceso de Diagnostico e Intervención utilizando el Instrumento de Bocanument, el cual ha sido

empleado en varias investigaciones como la realizada en LA INSTITUCIÓN FINANCIERA FAVI DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA, la cual fue utilizada como referente metodológico para la calificación de las encuestas aplicadas. De forma puntual se plantea que en el área 5, que es el eje central de este trabajo un 42% esta en nivel Bajo y que tan solo un 4% esta en nivel medio, en un estudio realizado en 1991 en los estados miembros de la Unión Europea, se concluyó que la proporción de los trabajadores que se quejan de problemas organizativos es superior a la proporción de los que se quejan de cualquier manifestación física y psíquica. Esto se relaciona directamente con los datos obtenidos en el proceso de diagnóstico donde se muestra claramente que para todas las áreas el principal factor de riesgo esta en el manejo inadecuado del tiempo, Cobb y Rose (1973), plantea que el trabajo por turnos, como lo es el manejado por la Compañía, disminuye la agilidad mental, lo cual se relaciona con la falta del buen manejo de la jornada y del desarrollo adecuado de las tareas, esto puede generar en la población algunos efectos subjetivos, fisiológicos y conductuales que aunque se hacen presentes no son un signo alarmante de riesgo como se ratifica en los resultados; dentro de estos efectos encontramos los (Subjetivos), que se sintetizan como las manifestaciones propias del estado de animo del individuo(ansiedad, agresión, apatía etc) , los (Cognoscitivos) que son representados por la incapacidad para la toma de decisiones, la falta de creatividad y baja concentración, por otro lado los efectos Conductuales tales como el tabaquismo y el alcoholismo principalmente, son manifestaciones comunes en la población, sin llegar a convertirse en situaciones que incapaciten al trabajador pues se dan en forma ocasional, los efectos físicos dentro de los cuales se enmarcan los problemas digestivos y cardiacos en principal escala, según el proceso de diagnostico realizado no representan indicio de riesgo pues no se dan con frecuencia. Cabe mencionar que estos resultados tiene congruencia con el constante interés del departamento de Recurso Humano por desempeñar jornadas de bienestar, programas de Spa, salud oral y a la vez asesoria psicológica que busca brindar un constante apoyo a cada integrante de la empresa ante las diversas dificultades que se le presenten ya sean de tipo familiar, personal o laboral.

Así pues durante el proceso de intervención el principal objetivo fue orientar al personal hacia la identificación y clasificación de tareas, creando una marcada diferencia

entre las tareas urgentes y las labores importantes, con el fin de aumentar la productividad sin crear ningún tipo de desgaste físico ni mental en la población.

Es tan alto el auge de la salud integral de los trabajadores que la OIT (1984) desarrolló un programa para la mejora de las condiciones de vida y trabajo a través del desarrollo de investigaciones de las alteraciones físicas y psicológicas derivadas del ejercer laboral, con trabajos como este se busca crear un clima laboral adecuado que equilibre la carga laboral, pues como se es sabido en la tienda debido al volumen de ventas, dicha carga es bastante alta.

Las observaciones hechas durante el proceso, permitieron llegar a conocer mejor la experiencia diaria de esta población, teniendo en cuenta que hubo momentos de entrevista y encuentros informales con el fin de obtener la información necesaria en relación con su trabajo que por la gran demanda de la compañía exige un proceso de adaptación físico y psicológico adecuado, según Selye citado por Palmero (1999), se puede sustentar teóricamente esta situación diciendo que las personas expuestas al estrés llegan a un estado de resistencia, el cual consiste en un equilibrio que se desarrolla entre el medio ambiente interno y externo del individuo. Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario sin duda avanzará a la fase siguiente. Lo descrito anteriormente esta relacionado con la personalidad del individuo, ya que existen personas con mayor capacidad de adaptación al medio que otras, pues su carácter y temperamento así lo permiten, en el caso del personal de Carrefour, según las vivencias y el trabajo de campo realizado se puede evidenciar, que son personas que desde el primer contacto con la empresa, en el momento de la inducción se preparan para asumir el ritmo al cual se van a enfrentar. Al hablar de ritmo de trabajo es importante la relación que plantea Rusell (1968) el cual plantea que este depende del tipo de tarea a ejercer, por tal motivo en el diagnostico realizado se puede observar que en cargos como el manejo de Recursos Humanos y Princing el riesgo en cuanto al manejo del tiempo no es tan alto a diferencia de cargos como Recibo y Bazar, donde el ritmo es muy acelerado debido a la cantidad y al tipo de tareas que se deben realizar, así pues queda establecido que la principal falencia a trabajar es el manejo inadecuado del Tiempo con miras a prevenir que a partir de esto se desencadenen otras situaciones que pueden llegar a representar disminuciones en la Productividad de la Compañía y desmejoras en la calidad de vida del Recurso Humano.

CONCLUSIONES

Se concluye con el presente trabajo que el nivel de manifestaciones físicas y psíquicas derivadas de situaciones estresantes relacionadas con la labor están en un nivel de peligrosidad BAJO, pues del total de la población, 42 personas están en nivel BAJO y las 4 restantes puntuaron en nivel Medio lo cual plantea que aunque la población no esta en un nivel de riesgo alarmante, es necesario desarrollar procesos de prevención para evitar futuros inconvenientes. Cabe aclarar que dichos resultados tienen un margen de error explicado por la ausencia de una total confiabilidad en relación con la honestidad del participante en el momento de aplicación de la prueba, este hecho puede ser visto como una pequeña limitación pero a la vez debe ser motivo, para ir perfeccionando la estrategia con miras a tener resultados mas óptimos.

En cuanto al área manejo de tiempo, que fue la puntuación mas crítica de todo el proceso, se concluye que es necesario realizar seguimientos en cuanto a la organización de las tareas desde jefes de sección a auxiliares, pues esto permitirá en primera instancia tener mejores canales de comunicación y en segundo lugar aprender a utilizar de forma productiva el tiempo obteniendo mejores resultados a nivel Empresarial.

El diagnóstico realizado muestra que en cuanto al desarrollo de las tareas, la población tiene claridad, y esto se ratifica con las constantes capacitaciones estipuladas en el plan de formación de la compañía.

Las relaciones humanas en la compañía, no manifiestan signos alarmantes de riesgo, según el diagnóstico y el proceso de observación realizado durante el tiempo estipulado para este trabajo, se puede decir que los niveles de comunicación y respeto entre compañeros son adecuados y generan un clima laboral que facilita los procesos de adaptación.

La Gestión del personal, se relaciona con el bienestar físico, mental y social del Recurso Humano, por tal motivo ofrece una serie de beneficios, que en ocasiones por la falta de información no son aprovechados por la población, en el proceso se mostraron algunas falencias en esta área, por lo que se recomienda al Área de Recursos Humanos hacer mayor

promoción de los beneficios que implica ser parte del equipo de trabajo de esta prestigiosa Multinacional.

Es de suma importancia describir en este apartado, que en la compañía durante el desarrollo de este trabajo se generaron una serie de cambios importantes a nivel empresarial, lo cual genero dos situaciones: La primera fue un mayor aprendizaje como profesional que se adapta a los cambios inesperados de una organización y la segunda fue el desarrollo de segundas estrategias para dar cumplimiento a los objetivos estipulados, pues se debe aclarar que debido a las aperturas de nuevas tiendas y a la fusión con Mercadefam, gran parte del personal con el cual se inició el proceso fue rotado para otros sitios de trabajo. Por lo tanto la evaluación post, que se pretendía realizar no fue posible (a esto se le suma algunos traslados de ciudad).

Ya por último se concluye que gracias a la constante importancia que la compañía le da al personal y todo lo que esto implica, (capacitaciones; oportunidades de ascenso, ayudas económicas, ayudas educativas, estabilidad laboral, etc.), a pesar de los altos niveles de exigencia en las labores, el personal se desarrolla de forma integra y esto puede reflejarse en los niveles de productividad y éxito de la Compañía.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al Departamento de RECURSO HUMANO, continuar con las labores de intervención, para así poder minimizar los niveles de riesgo en el área de Manejo del Tiempo que según el diagnóstico es la más afectada actualmente.

Dar continuidad en lo posible al trabajo aquí descrito, (evaluación post) para así poder seguir generando estrategias cada vez mas acertadas sobre el manejo de las manifestaciones físicas y psíquicas derivadas de situaciones estresantes asociadas al trabajo.

Crear espacios de trabajo que fortalezcan los niveles de comunicación entre compañeros y jefes de sección, para así poder encaminar estrategias unificadas en beneficio de la compañía.

Promover y apoyar futuros proyectos, teniendo en cuenta el conocimiento y la disposición del estudiante universitario que busca crecer profesionalmente aportándole a las empresas ideas innovadoras que contribuyen al desarrollo y aumento de la productividad.

Realizar campañas informativas cada vez más impactantes, que promuevan todos los beneficios que se van generando en la empresa para el equipo de trabajo.

REFERENCIAS

- Aguilar, Claudia. (2000). *Determinantes de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo en los empleados del Área operativa de la Electrificadora de Santander*. Tesis de grado. Universidad Autónoma de Bucaramanga. Colombia
- Almodóvar, M., Berján, M., (1997). *Psicología del trabajo*. España: Centro Nacional de Condiciones de Trabajo.
- Bocanument, Guillermo., Berjan Piedad. (1993). Instrumento Bocanument-Piedad. Documento técnico, *Factores de riesgo psicosocial*. Seguro Social. Santafé de Bogotá: Libros y Libres- 17 – 26
- Bocanument, Guillermo., Berjan P. (1993). *Encuesta para la identificación de los factores de riesgo psicosociales*. Medellín
- Bocanument, Guillermo. (1993). *Conocimientos básicos sobre la salud-trabajo-enfermedad*. Medellín. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Bocanument, Guillermo. (1995). *Naturaleza, origen, clasificación y evaluación de los factores de riesgo psicosociales del trabajo*. Medellín. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Cadena Dávila, Luisa Fernanda. (2006). *Factores de riesgo psicosocial en ONG, Asociación Paz y Cooperación de Bucaramanga*. Tesis de grado. Universidad Autónoma de Bucaramanga. Colombia.
- Cadena, M. (2000). *Factores de riesgo psicosocial generadores de estrés en la ONG paz y Cooperación*.

- Can, E. (1996). *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional 1*. Medellín, Colombia: Cincel.
- Castillo, María Mercedes. (1997). *Vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial*. Colombia. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Cobb. Rose. (1973). Job demands and Yorker Elath. *Journal of the American Medical Association*. 23. (4) 19 Nueva York.
- Cooper. Marshall. (1976). Occupational Sources of stress. *Journal of Occupational Psychology*. 4 (3). 83-93. Urbana Illiois.
- Chiavenato, L. (1995). *Introducción a la teoría de la administración*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Ferrer, García. (2002). *Factores psicosociales generadores de estrés en el personal de cuerpo de custodia y vigilancia de la cárcel Distrito Judicial de Barrancabermeja*. Tesis de grado. Universidad Autónoma de Bucaramanga. Colombia.
- García, S. Dolan, S. (1997). *La dirección por valores* España: Editorial Mc Graw - Hill. Interamericana de España, S.A.
- Goncalves, Alexis. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)
- González Bautista. (2000). *Factores de riesgo Psicosocial asociado al estrés laboral en la Empresa Metrogas de Colombia S.A*. Tesis de grado. Universidad Autónoma de Bucaramanga. Colombia

- Hernández, Ángela. (1989). *Familias no clínicas de Bogotá*. Universidad Santo Tomas. Bogotá, Colombia.
- Informe del comité Mixto, OIT-OMS.(1984). *Factores psicosociales en el trabajo; incidencia, naturaleza y prevención, Ginebra, 9ª edición*. Alfaomega.
- Kroes, S. y colaboradores. (1974). Job Stress: An Unlisted Occupational Hazard. *Journal of Occupational Medicine*. 16 (10). 83. Chicago.
- Lesmes Salomón, Martha Ibeth. (2006). *Diagnósticos de riesgos psicosociales relacionados con el personal secretariado que labora en la fundación Universidad de San Gil. Unisalgil*. Tesis de grado. Universidad Autónoma de Bucaramanga. Colombia.
- Márquez Cristo, Clara y colaboradores. (2000). *Programa para el manejo de los factores de riesgo Psicolaborales*. Dirección Nacional de Educación, Investigación y Garantía de la Calidad Investigación y Desarrollo. Santafé de Bogotá, Colombia: Metroditorial Ltda.
- Moreno, Rafael., Escobar, Jaime. (1992). *Salud ocupacional para comités*. Santafé de Bogotá: Editor Moreno asociados.
- Palmero, F. Etol. (1999). *Emociones y salud*. Barcelona, España: Ariel S.A.
- Robbins, Stephen P. (1997). "Comportamiento organizacional". México: Editorial Prentice Hall. Séptima Edición
- Russel, A. (1968). *Psicología del trabajo*. Madrid, España: Morata S.A.
- Toro Álvarez, Fernando. (1991). Revista interamericana de Psicología Ocupacional, *Calidad de vida en el trabajo, Alcances e implicaciones*, 10. 25-31

Villalobos, G. (1996). Revista salud, trabajo y ambiente. *Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgos psicosociales.*

Referencias electrónicas

<http://www.psicologia-online.com/autoayuda/bloqueo//bloqueo-psicologico.shtml>.

<http://guiadepsicologia.com/autaoayuda/critica.html>

<http://www.degerencia.com>

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/cliohm>.

APÉNDICE 1

PLAN DE INTERVENCIÓN

FECHA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
5-12-08	Entrega de resultados	Informar a la población sobre los resultados del proceso de DX	Se realizara por medio de un encuentro grupal, donde se explicaran los resultados obtenidos por sección (diapositivas)- entrega de folletos donde se plantea el concepto a trabajar	Auxiliares participantes en el proceso de DX
9-12-08	Capacitación de manejo de tiempo	Reforzar el conocimiento sobre las tareas que se realizan para poder establecer un orden de importancia en su ejecución y así poder aumentar el nivel de productividad en la labor.	Se realizara por medio de una capacitación sobre la temática (diapositivas) seguido a esto se hará una autoevaluación donde cada integrante deberá analizar su forma de trabajar e identificar si tiene falencias en cuanto al manejo del tiempo. Finalmente la población realizara un trabajo práctico por sección donde se reunirán en grupos y establecerán el orden de primacía de tareas para así poder aumentar la productividad	Auxiliares participantes en el proceso de DX
11-12-08	Capacitación relaciones humanas	Mejorar las relaciones interpersonales en el equipo de trabajo con miras a obtener un ambiente laboral	Capacitación sobre la importancia de las relaciones interpersonales asertivas en el medio laboral(diapositivas) Seguido a esto se realiza un Proceso de autoevaluación donde la población expondrá los problemas mas frecuentes que afectan el trabajo en equipo. Finalmente se realizara una actividad practica donde Se organizara al grupo de forma que exista una buena visibilidad se les	Auxiliares participantes en el proceso de DX

FECHA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
		mas sano	pedirá que cada uno se ponga en el lugar de otro compañero. Ejemplo: yo soy Juana y me pongo en el lugar de María..."MARÍA" empieza a describir su vida, sus cualidades y sus defectos para establecer adecuadas relaciones generando así mismo una estrategia para solucionarlo. CIERRE DEL PROCESO (SÍNTESIS DE LO TRABAJADO)	
Del 12 al 19	Entrega de material informativo	Prevenir el aumento de riesgo en la población de Carrefour	Volantes informativos sobre las 5 áreas evaluadas para así poder reforzar las temáticas trabajadas y prevenir futuros aumentos en el nivel de riesgo	Auxiliares participantes en el proceso de DX

DESARROLLO DE LOS MÓDULOS

RELACIONES HUMANAS: El diseño de la organización, los mecanismos de comunicación, la existencia de equipos de trabajo y la relación entre los individuos, tiene una influencia en el individuo para convertir el trabajo en una oportunidad de crecimiento o por el contrario si no se sabe manejar en una fuente de riesgo.

Temas a trabajar:

La comunicación: La comunicación de los individuos en el ámbito laboral depende de su proximidad o de la posibilidad de desplazamiento, de la ausencia de obstáculos para conversar y del tipo de tareas que el individuo realice. El estilo de comunicación predominante en una organización establece estilos de comportamiento y claridad de la información. Los puestos de trabajo que no permiten la comunicación e imposibilitan la expresión de trabajadores inhiben las relaciones interpersonales, producen desvalorización del trabajo y limitan las perspectivas de encontrarle significación a la actividad.

Cohesión en el grupo: El individuo al ingresar a una organización de hace miembro de vario grupos, primero la organización como un todo, su departamento o sección, y su propio trabajo entre estos 3 aspectos hay una correlación directa, los conflictos emocionales dentro de los grupos son inevitables, sin embargo hay efectos acumulativos de todos los desacuerdos posibles entre el trabajador y la organización que conllevan sentimientos de frustración o ira. La ausencia de identificación con el grupo de trabajo puede ser una fuente de estrés, pues origina una baja en la moral y un desempeño pobre que finalmente influye en la productividad de la empresa.

ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO: En esta área se trabajaran dos temas:

Autonomía e iniciativa: Es la posibilidad que tiene el individuo para elegir su ritmo y método de trabajo.

Ritmo de trabajo: Es la exigencia para lograr ciertos grado de rendimiento en un tiempo impuesto para su ejecución y así poder cumplir con las tareas encomendadas por la organización pues del trabajo de cada integrante del equipo , depende la productividad de la compañía.

APÉNDICE 2

DOS FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DE LA PRUEBA	INSTRUMENTO DE BOCANUMENT
AUTOR	Guillermo Bocanument, Norby Piedad Berjan (Abril 1993) Medellín
FORMA DE APLICACIÓN	Individual
TIEMPO DE APLICACIÓN	El Estimado Por Cada Individuo
SIGNIFICACIÓN	El Instrumento De Bocanumet Evalúa Manifestaciones U Alteraciones Del Entorno Laboral Que Puedan Convertirse En Riesgo Para El Individuo O Grupo De Trabajo De Una Empresa O Institución.
VALIDEZ- CONFIABILIDAD	La Validez Del Intrumento Es De 0.95%
EMPRESAS DONDE SE HA EJECUTADO	Laboratorios Higuera Escalante, Metrogas , Cámara De Comercio De Bucaramanga, Institución Financiera Cooperativa Favi, Asociación Paz Y Cooperación De Bucaramanga (Ong), Fundación Universitaria De San Gil(Unisangil)

ÁREA 1: CONTENIDO DE LA TAREA		Casi siempre	La gran mayoría de las veces	Algunas veces	Casi nunca
1	Su trabajo implica diversidad de tareas?	1	2	3	4
2	Tiene la posibilidad de tomar decisiones relacionadas con la manera de hacer su trabajo?	1	2	3	4
3	Las tareas que usted hace son muy difíciles o muy complejas?	4	3	2	1
4	Sus funciones o tareas son suficientemente claras?	1	2	3	4
5	Las tareas que usted realiza están de acuerdo con sus habilidades y destrezas?	1	2	3	4
6	Se siente satisfecho con las tareas propias de su trabajo?	1	2	3	4
7	El tiempo disponible de trabajo es suficiente para alcanzar a realizar todas sus tareas?	1	2	3	4

ÁREA 2: RELACIONES HUMANAS		Casi siempre	La gran mayoría de las veces	Algunas veces	Casi nunca
8	Puede hablar sin dificultad con sus jefes?	1	2	3	4
9	Sus jefes son amables y cordiales al hablar con usted?	1	2	3	4
10	Trabaja usted solo?	4	3	2	1
11	Cuando lo supervisan lo hacen de manera positiva?	1	2	3	4
12	Las relaciones con sus compañeros son de cooperación mutua?	1	2	3	4
13	En general se entiende bien con sus compañeros?	1	2	3	4

ÁREA 3: ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO		Casi siempre	La gran mayoría de las veces	Algunas veces	Casi nunca
14	La jornada de trabajo es prolongada?	4	3	2	1
15	Hay rotación en el turno de trabajo?	4	3	2	1
16	Debe trabajar horas extras?	4	3	2	1
17	Debe trabajar en turnos nocturnos?	4	3	2	1
18	Durante la jornada de trabajo hay al menos dos pausas o de descanso corto así no estén reglamentados?	1	2	3	4
19	Durante el turno puede tomar períodos de descanso cortos así no estén reglamentados?	1	2	3	4
20	Puede doblar turno?	4	3	2	1
21	Puede descansar los fines de semana?	1	2	3	4
22	Debe trabajar a un ritmo muy rápido?	4	3	2	1

ÁREA 4: GESTIÓN DE PERSONAL		Casi siempre	La gran mayoría de las veces	Algunas veces	Casi nunca
23	Se hace inducción al personal nuevo?	1	2	3	4
24	Se llevan a cabo actividades de reinducción?	1	2	3	4
25	Se imparten instrucciones suficientes para realizar adecuadamente el oficio o el cargo?	1	2	3	4
26	Hay oportunidades de capacitación relacionadas con el cargo u oficio?	1	2	3	4
27	Hay oportunidades de capacitación relacionadas en otras áreas o temas de interés personal?	1	2	3	4
28	Se realizan actividades educativas relacionadas con salud ocupacional?	1	2	3	4
29	Existen manuales de funciones claros y específicos?	1	2	3	4
30	Se permite la rotación de cargos u oficios?	1	2	3	4
31	Hay oportunidades de ascender basadas en los méritos personales?	1	2	3	4
32	El salario le permite satisfacer sus necesidades básicas?	1	2	3	4
33	Lo que usted gana está de acuerdo con lo que usted hace?	1	2	3	4
34	Hay suficiente estabilidad laboral?	1	2	3	4
35	Hay programas de recreación para la	1	2	3	4

ÁREA 4: GESTIÓN DE PERSONAL		Casi siempre	La gran mayoría de las veces	Algunas veces	Casi nunca
	familia?				
36	Hay un subsidio para vivienda?	1	2	3	4
37	Hay un subsidio para la educación de la familia?	1	2	3	4
38	Hay servicios de salud para la familia?	1	2	3	4
39	Su desempeño en el trabajo o sus aportes son reconocidos o valorados?	1	2	3	4
40	Es permitida la afiliación a alguna organización sindical?	1	2	3	4
41	Existe la posibilidad de afiliarse a algún fondo o cooperativa?	1	2	3	4
42	Hay muchas dificultades para obtener un permiso?	4	3	2	1
43	Los jefes son muy estrictos en cuanto al cumplimiento del horario?	4	3	2	1
44	La supervisión tiene más carácter vigilante que de apoyo y cooperación?	4	3	2	1
45	Los jefes tienen la tendencia a buscar faltas para luego aplicar las sanciones?	4	3	2	1
46	Se ejecuta un programa de salud ocupacional?	1	2	3	4

ÁREA 5: ALTERACIONES FÍSICAS Y PSÍQUICAS ASOCIADAS A SITUACIONES ESTRESANTES DERIVADAS DEL TRABAJO		Casi siempre	La gran mayoría de las veces	Algunas veces	Casi nunca
Cuando usted tiene problemas en el trabajo.....					
47	Le duele la cabeza?	4	3	2	1
48	Siente mareos?	4	3	2	1
49	Siente ganas de vomitar?	4	3	2	1
50	Siente gastritis?	4	3	2	1
51	Le da diarrea?	4	3	2	1
52	Le da estreñimiento? (Se pone duro del estómago)	4	3	2	1
53	Le duele la espalda?	4	3	2	1
54	Siente cansancio muscular?	4	3	2	1
55	Le tiemblan las manos?	4	3	2	1
56	Le sudan las manos?	4	3	2	1
57	Siente palpitaciones?	4	3	2	1
58	Siente rasquiña o picazón en la piel?	4	3	2	1
59	Se le brota la piel?	4	3	2	1
60	Le dan muchos deseos de dormir?	4	3	2	1

ÁREA 5: ALTERACIONES FÍSICAS Y PSÍQUICAS ASOCIADAS A SITUACIONES ESTRESANTES DERIVADAS DEL TRABAJO		Casi siempre	La gran mayoría de las veces	Algunas veces	Casi nunca
61	Duerme mal?	4	3	2	1
62	Le da mucho apetito?	4	3	2	1
63	Se le quita el apetito?	4	3	2	1
64	Se le olvida hacer las cosas?	4	3	2	1
65	No puede concentrarse en el trabajo?	4	3	2	1
66	Siente inseguridad?	4	3	2	1
67	Siente temor pero no sabe a qué?	4	3	2	1
68	Se siente incapaz para solucionar sus problemas?	4	3	2	1
69	Se vuelve agresivo?	4	3	2	1
70	Se irrita o enoja con facilidad?	4	3	2	1
71	Se desespera?	4	3	2	1
72	Siente tristeza?	4	3	2	1
73	Se siente amenazado por algo?	4	3	2	1
74	Se siente frustrado?	4	3	2	1
75	Siente deseos de llorar?	4	3	2	1
76	Se deprime?	4	3	2	1
77	Siente que su actividad sexual se le disminuye?	4	3	2	1
78	No puede hacer las cosas?	4	3	2	1
79	Se ausenta del trabajo?	4	3	2	1
80	No se puede estar quieto?	4	3	2	1
81	Tiene dificultades para comunicarse con los demás?	4	3	2	1
82	Fuma mucho?	4	3	2	1
83	Consume bebidas alcohólicas en exceso?	4	3	2	1
84	Consume medicamentos para tranquilizarse?	4	3	2	1
85	Se accidenta con frecuencia?	4	3	2	1

APÉNDICE 4

CUATRO FOLLETO DE ENTREGA DE RESULTADOS

PEGAR PLEGABLE

IDENTIFICACION DE RIESGOS.

ORGANIZADO POR:

UNIVERSIDAD PONTIFICIA

BOLIVARIANA

PSICOLOGA

2009



APÉNDICE 5

DIAPPOSITIVAS DE LA ENTREGA DE RESULTADOS

BIENVENIDOS

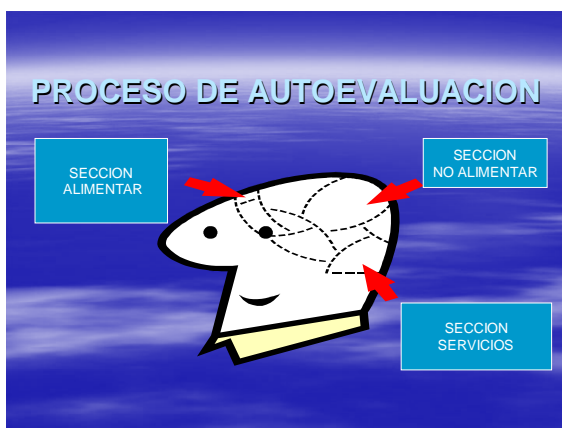


PROCESO DE DIAGNOSTICO DE MANIFESTACIONES FISICAS Y PSIQUICAS DERIVADAS DE SITUACIONES ESTRESANTES EN EL TRABAJO



DIAGNOSTICO

- CONTENIDO DE LA TAREA
- RELACIONES HUMANAS
- ADMINISTRACION DE TIEMPO
- GESTION DEL PERSONAL
- MANIFESTACIONES FISICAS Y PSIQUICAS DERIVADAS DE SITUACIONES ESTRESANTES ASOCIADAS AL TRABAJO.



MUCHAS GRACIAS



APÉNDICE 6

DIPOSITIVAS MODULO DE MANEJO DE TIEMPO

BIENVENIDOS

ADMINISTRACION
Y ORGANIZACIÓN
DEL TIEMPO

An illustration of a person in a suit holding a glowing lightbulb, with a clock and a briefcase nearby, symbolizing time management and ideas.


UN RECURSO INTANGIBLE

An illustration showing a person in a suit thinking, with a question mark above their head, a large clock, and a smaller alarm clock, representing the intangible nature of time.

1. CLASIFICACION DE LABORES
tareas urgentes vs tareas


2. PLANIFICACION DE LABORES
(el como se realizan las tareas,
administración de tiempo)

3. RITMO DE TRABAJO

An illustration of a person with a question mark above their head, next to a clock, symbolizing the process of planning and understanding work rhythm.

Y AHORAAA
.....A TRABAJAR


Actividad Practica

An illustration featuring a clock, a person working at a desk, and the text 'Actividad Practica', indicating the start of a practical activity.

ANALISIS
Y
CONCLUSIONES

An illustration of a clock, symbolizing the end of the analysis and conclusion phase.

MUCHAS GRACIAS

An illustration of a person in a suit holding a glowing lightbulb, symbolizing gratitude and the final idea or conclusion.


APÉNDICE 7

DIAPPOSITIVAS DE RELACIONES INTERPERSONALES

BIENVENIDOS
TALLER
RELACIONES HUMANAS
ASERTIVAS EN LA
ORGANIZACIÓN

QUE ES UNA ORGANIZACIÓN?

- DE QUE DEPENDE EL ÉXITO DE UNA EMPRESA.
- QUE FUNCION TIENE EL RECURSO HUMANO



RELACIONES
INTERPERSONALES
ASERTADAS

- LA COMUNICACIÓN
- TRABAJO EN EQUIPO
- EL RESPETO AL OTRO



TRABAJO PRACTICO



ANALISIS
Y
CONCLUSIONES



APÉNDICE 8
EVALUACIÓN DEL PROCESO

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
CARREFOUR BUCARAMANGA

DIAGNOSTICO E INTERVENCIÓN SOBRE DE ALTERACIONES FÍSICAS,
PSÍQUICAS Y DEL ENTORNO LABORAL QUE DISMINUYEN LA
PRODUCTIVIDAD EN CARREFOUR

EVALUACIÓN DEL PROCESO

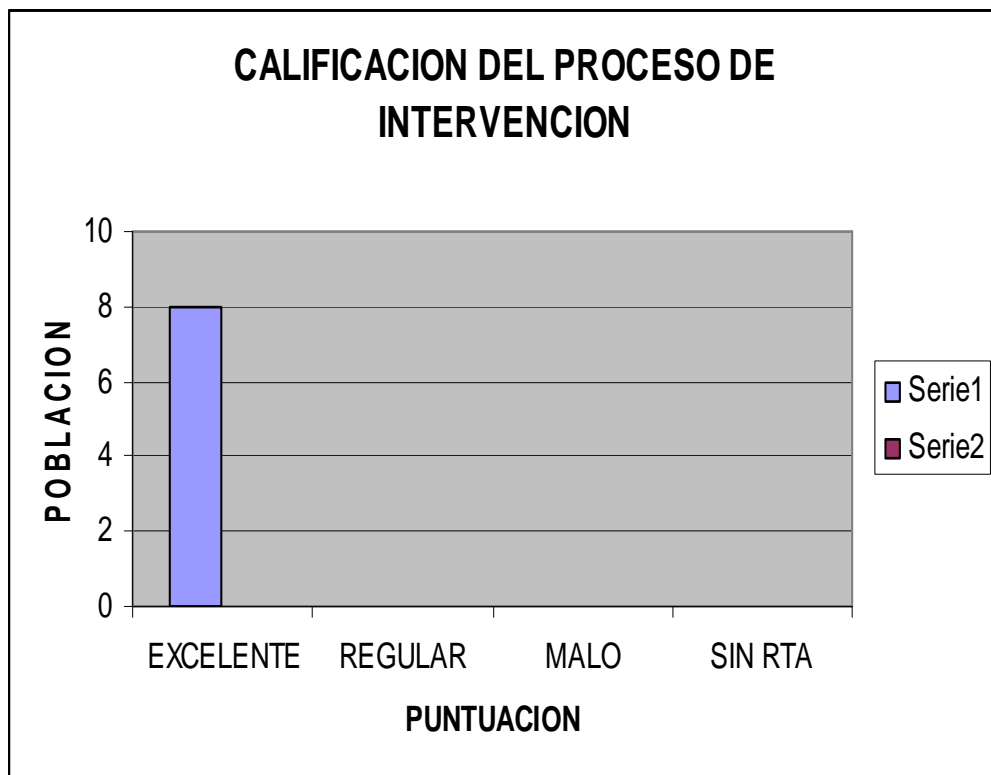
1. Mencione según lo trabajado en la capacitación cual es la importancia de establecer buenas relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

2. ¿Que es comunicación asertiva?

3. Comente según lo trabajado en la formación sobre manejo de tiempo, que enseñanza le quedo para el manejo de sus labores.

4. Plantee su opinión sobre el proceso de formación? EXCELENTE-REGULAR-MALO

APÉNDICE 9
RESULTADOS DE LA FICHA EVALUATIVA
EN CUANTO AL PROCESO DE FORMACIÓN (PREGUNTA N4)



En el proceso evaluativo participaron ocho representantes de diferentes cargos, pues cabe decir que en la tienda se generaron múltiples cambios en cuanto a nivel de personal, se generaron traslados, rotaciones, renunciaciones entre otros lo cual modificó notablemente la población a esto suma el personal en vacaciones, descansos y en apoyo a las otras tiendas de Bucaramanga.

APÉNDICE 10

MATERIAL INFORMATIVO-ILUSTRATIVO

Área Contenido De Tarea

Área Relaciones Humanas

Área Manejo De Tiempo

Área Gestión De Personal

Área Manifestaciones Físicas Y Psíquicas Asociadas A Situación Estresantes Derivadas De La Labor.