

MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD  
OCUPACIONAL CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

EMPRESA ELECTRO VICHADA S.A ESP

Presentado por:

CAROLINA GONZÁLEZ BEDOYA

ERIC JOSÉ ORTIZ HINCAPIÉ

FRANCISCO DELIO MOSQUERA

JORGE LUIS GONZÁLEZ

LEIDY JOHANNA ACOSTA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”

ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,

ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

Noviembre de 2017

MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD  
OCUPACIONAL CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO  
EMPRESA ELECTRO VICHADA S.A ESP

Presentado por:

CAROLINA GONZÁLEZ BEDOYA - Código 67.013.871

ERIC JOSÉ ORTIZ HINCAPIÉ – Código 11.811.780

FRANCISCO DELIO MOSQUERA – Código 11.814.411

JORGE LUIS GONZÁLEZ – Código 1.024.527.894

LEIDY JOHANNA ACOSTA – Código 1.127.388.287

Grupo 101007\_97

TRABAJO FINAL PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL  
TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

Tutor:

MUNIR FERNANDO CURE

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,  
ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

Noviembre de 2017

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	5
CAPITULO 1. EL PROBLEMA.....	8
1.1 Antecedentes del Problema.....	9
1.1 Planteamiento del problema.....	11
1.1.2 Formulación del Problema:.....	12
1.3 Objetivos.....	13
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	13
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	13
1.4 Justificación de la Investigación.....	14
CAPÍTULO 2. REVISIÓN DE LITERATURA .....	15
2.1. Marco Teórico.....	15
Modelo Estratégico Integral:.....	16
Gestión del Conocimiento: .....	18
Principales Teorías de la Gestión del Conocimiento:.....	18
Antecedentes de la gestión del conocimiento. ....	22
La gestión del conocimiento como herramienta para la salud ocupacional: .....	22
Salud Ocupacional: .....	23
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA GENERAL .....	26
3.1. Método de investigación.....	27
3.1.1. Fase preliminar: .....	29
3.1.2. Fase de procesamiento y análisis de datos:.....	30
3.2. Población y muestra.....	30
3.3. Fuentes de información.....	31
3.4. Técnicas de Recolección de Datos.....	32
CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....	34
4.1. Presentación de Resultados.....	34
4.1.1. Para estudios Cualitativos (formato Lista de Chequeo y Entrevista): .....	34
4.1.2. Para estudios cuantitativos (Indicadores de Gestión): .....	40

4.2. Análisis de Datos .....	42
4.2.1. Para estudios Cualitativos:.....	42
4.2.2. Para estudios Cuantitativos:.....	43
<b>CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES.....</b>	<b>44</b>
5.1. Resumen de Hallazgos.....	44
5.2. Formulación de Recomendaciones .....	45
5.3. Propuesta .....	48
<b>MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD OCUPACIONAL CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EMPRESA ELECTRO VICHADA S.A ESP.....</b>	<b>48</b>
Recomendaciones: .....	53
<b>MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LA EMPRESA ELECTRO VICHADA S.A ESP.....</b>	<b>54</b>
Transformación de conocimiento tácito a explícito en la Empresa Electro Vichada S.A ESP: .....	56
Referencias Bibliográficas.....	58

## INTRODUCCIÓN

ElectroVichada S.A ESP es una empresa que ofrece el servicio de energía eléctrica, la cual se dedica a comprar, generar, distribuir y comercializar este servicio. Esta empresa se ha convertido en un apoyo fundamental para la región en la que se encuentra, puesto que gracias a su gestión, el Vichada ha logrado salir del subdesarrollo en el que se hallaba debido a la ausencia de este servicio. Es una empresa que desarrolla sus actividades orientadas a la preservación del medio ambiente, implementando normas que garantizan el aprovechamiento de los recursos naturales, dentro del concepto integral de desarrollo sostenible. Con relación a su estrategia gerencial, la gestión de su talento humano cuenta con una estructura organizacional a la vanguardia, lo que le permite a la empresa eficiencia y progresión administrativa.

Con la implementación del programa de salud ocupacional con énfasis en gestión del conocimiento, se espera que la empresa logre alcanzar un alto nivel en términos de calidad, ya que por un lado, se presentaría una asociación teórico - práctica de los saberes que se adquieran por medio de diferentes canales, los cuales se integrarán a la práctica cotidiana y cuando sea necesario, se socializarán para propiciar una repetición cíclica, que es la que en ultimas, aportará competitividad empresarial y a su vez, permitirá que haya una dinámica constante del conocimiento dentro de la organización.

Por otro lado, con la implementación de este programa, la empresa ofrecerá mejores condiciones de salud física y psicológica a todos sus empleados, adoptando una actitud vigilante del bienestar laboral individual y colectivo; interesándose además por atender hasta

aquellos detalles que por pequeños que parezcan, pueden causar deterioros en la integridad del personal.

Con la elaboración de este proyecto se busca entonces, mejorar las condiciones laborales ofrecidas a los colaboradores de la empresa a través de la implementación de un nuevo modelo relacionado con la gestión del conocimiento y, con el proceso de seguridad laboral; en los cuales la empresa ha mostrado tener algunas falencias, que se han reflejado en la falta de motivación, sentido de pertenencia y en el rendimiento de los trabajadores.

Implementando esta nueva propuesta relacionada con un Modelo Estratégico Integral para el Proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento, se busca establecer algunos correctivos que mejoren dichas situaciones y por ende, que mejoren el clima organizacional en la empresa.

## **PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

**Razón Social:** ElectroVichada S.A ESP

**Visión:** Ser una empresa líder en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en toda la región de la Orinoquia para el año 2025, con un alto alcance a nivel tecnológico, reconocidos en nuestra labor con efectividad y calidad, mejor socio y responsabilidad social.

**Misión:** Somos una empresa dedicada a la comercialización y distribución de servicios públicos domiciliarios, prestando un servicio con calidad y cumplimiento, maximizando la utilización de nuestro recurso humano, técnico y financiero para la obtención de rentabilidad y satisfacción en los clientes, comprometidos con el desarrollo regional y el mejoramiento continuo.

### **Objetivos Estratégicos:**

Nuestro propósito fundamental es permanecer, creando valor compartido con nuestros grupos de interés, a través de una actuación que equilibre los resultados financieros, económicos, sociales y ambientales y que favorezcan el desarrollo con equidad en una relación de beneficio mutuo en todos los territorios donde actuamos.

Mejorar la calidad de vida de las personas que viven en esta región y contribuir al crecimiento del Departamento, por eso, estamos alineados al pensamiento estratégico ElectroVichada S.A ESP y trabajamos en equipo para lograr el desarrollo de territorios sostenibles.

### **Actividad Económica:**

Empresa de servicios públicos cuya actividad económica es comprar, generar, distribuir y comercializar energía eléctrica.

**Tamaño de la Empresa:**

Se encuentra en el rango de las Medianas Empresas pues cuenta con más de 50 trabajadores, pero menos de 200.

**No. de Trabajadores:**

57 Trabajadores entre operarios y personal administrativo.

## **CAPITULO 1. EL PROBLEMA**

En el presente capítulo se aborda el tema de “Salud ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento”, como estrategia que permita ejecutar actividades de medicina y seguridad industrial, que mantengan y mejoren la salud de los trabajadores en la empresa y que a su vez, permitan el desarrollo de condiciones que favorezcan la gestión del conocimiento como principal fuente de valor agregado en las empresas.

Este plan de investigación está enfocado en la búsqueda de mejores prácticas relacionadas con el bienestar social y la gestión del conocimiento en la Empresa ElectroVichada S.A ESP, dedicada a comprar, generar, distribuir y comercializar energía eléctrica; la cual ha mostrado algunas falencias relacionadas con la motivación de sus empleados, pues a pesar de contar con un programa de bienestar e incentivos, se observaron algunos errores en su ejecución por falta de seguimiento y control constante. Mediante el

desarrollo de este plan de mejoramiento se pretendió sugerir algunos correctivos que permitan mejorar el bienestar y el clima organizacional dentro de la empresa.

### **1.1 Antecedentes del Problema**

En el mundo de hoy, es bien sabido que una de las características de las organizaciones exitosas del presente y del futuro, será la gestión del conocimiento como principal fuente de valor agregado en las empresas. Dicho conocimiento se implementará correctamente siempre y cuando se vea la empresa como un todo, es decir, equilibrada tanto en las estrategias empresariales, en la tecnología de los procesos y en la aplicación de procesos que generen motivación, seguridad y demás aspectos, que permitan el bienestar del recurso humano, como actor principal encargado de que los objetivos y metas de la empresa se logren. Por tanto es responsabilidad del área de talento humano desarrollar e implementar programas que permitan optimizar el desempeño de los trabajadores.

Partiendo de esto, se puede decir que la Empresa ElectroVichada S.A ESP, consciente de la necesidad e importancia del conocimiento y en busca de ser una empresa competitiva e innovadora, está aplicando estrategias que le permitan mejorar el nivel de conocimiento y motivación entre sus empleados, en un ambiente en el que puedan desarrollar a plenitud sus habilidades y destrezas, promoviendo el logro de los planes, metas y proyectos de la compañía. Dichas estrategias se implementan desde el momento en que se realiza la selección del personal, la asignación de cargos, las capacitaciones en conocimientos específicos que favorezcan el correcto desarrollo de las funciones, hasta la permanente evaluación del desempeño de sus colaboradores. Dentro de la estrategia gerencial ejecutada por la gestión de talento humano, se determinó obtener una estructura organizacional a la

vanguardia, donde se cuente con un recurso humano capacitado, eficiente, con progresión administrativa y técnica constante, con conocimientos específicos que les permita un mejor desempeño del cargo, teniendo en cuenta las necesidades de la empresa y de su entorno, para de esta manera, conducir a la empresa hacia la excelencia.

Por otra parte, es bien sabido por el área de talento humano que la dinamización del conocimiento de su grupo de trabajo, debe ser promovida no solo mediante capacitaciones formales, sino que debe remontarse hacia esquemas nuevos que permitan tener mejores resultados; por tal motivo, la empresa implementó la sistematización del 100% de los procesos de cada una de sus áreas dentro del sistema documental de Orfeo, como aspecto fundamental para poder mantener la comunicación, la competitividad e innovación tanto tecnológica como organizacional; con lo que se busca adaptar la empresa a los cambios que traen las nuevas tecnologías de la información. A parte de esto, la empresa ha diseñado como estrategia principal la importancia de contar con un Factor Humano Motivado y para esto, se encuentra trabajando en el respeto de los derechos humanos y laborales, fomentando la aceptación a su diversidad, brindando acompañamiento, estableciendo procesos de formación, convivencias laborales, promoviendo el sentido de pertenencia, la calidad humana, el buen trato, el compañerismo, el dinamismo de las áreas y funcionarios, y en los demás factores que le permitan fortalecer el desempeño y responder a las necesidades de sus colaboradores y de la empresa.

De acuerdo a lo expuesto, se puede decir que existen varios puntos de partida que permiten dar inicio a la propuesta de diseñar un Modelo Estratégico Integral para el Proceso

de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento, con el fin de mejorar dicho proceso y de mejorar las condiciones laborales de los colaboradores de la empresa.

### **1.1 Planteamiento del problema**

ElectroVichada S.A ESP es una empresa dedicada a comprar, generar, distribuir y comercializar energía eléctrica. Se constituye legalmente mediante Escritura Pública No. 138 del 21 de junio de 2002, como sociedad anónima de carácter mixta. La empresa tiene ubicada su sede administrativa principal, su área operativa y la subestación de energía, en la Calle 22 N° 9-40 Barrio Camilo Cortes del Municipio de Puerto Carreño. Esta empresa nace de la necesidad del servicio inicialmente en la capital del Departamento del Vichada, en lo que referencia al perímetro urbano de la ciudad de Puerto Carreño, puesto que parte del subdesarrollo que se presentaba en esta región, se debía a la ausencia de este elemental servicio; convirtiéndose así en un aporte al desarrollo económico y social de la región. Se encuentra en el rango de las Medianas Empresas, pues está compuesta por 57 funcionarios, entre el personal del área administrativa y del área operativa.

Se puede estimar que la empresa cuenta con una estructura organizacional definida, donde se observa identificación clara de los cargos y sus respectivas funciones, gracias a la implementación de los manuales por competencias laborales. Con relación a la estrategia principal de la empresa, ésta se encuentra fundamentada en contar con un factor humano motivado, como epicentro de su Modelo Integral de Gestión, con lo que la empresa busca fortalecer su desempeño y el cumplimiento de las metas y objetivos.

Respecto al conocimiento organizacional, la empresa se encuentra aplicando estrategias que le permitan mejorar dicha situación, así como también se encuentra trabajando en la motivación de sus empleados, como factor fundamental para mejorar el desempeño de sus colaboradores y de esta manera, conducir a la empresa hacia la excelencia.

Se puede decir entonces, que aunque la empresa cuenta en el momento con un sistema de gestión del conocimiento y está trabajando en políticas enmarcadas en el bienestar social de sus colaboradores, **es necesario reforzar aspectos concernientes a las evaluaciones de desempeño, a las capacitaciones del personal con el fin de mejorar los procesos; así como también, trabajar de forma exhaustiva en la implementación de espacios que permitan el trabajo en equipo, la motivación del recurso humano, el reconocimiento al trabajo de sus integrantes, tanto a nivel administrativo como al equipo de operarios.** Además, **que oriente sus políticas y directrices hacia el desarrollo del talento humano en la empresa, a desarrollar actividades que permitan crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia.**

Por tanto, se sugiere desarrollar y reforzar algunas actividades con el objetivo de **aumentar la satisfacción laboral y reducir la falta de motivación de los funcionarios,** con el fin de mejorar algunos aspectos aislados que se están presentando en la organización y que pueden llegar a ser un obstáculo que impida el desarrollo pleno y la sostenibilidad de la empresa a largo plazo.

### **1.1.2 Formulación del Problema:**

¿Cómo sería el Modelo Estratégico Integral más adecuado de aplicar al Proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento para la Empresa ElectroVichada S.A ESP, que permita incrementar los niveles de productividad y el desarrollo integral de su talento humano?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Crear un Modelo Estratégico Integral encaminado a aumentar los niveles de productividad y el desarrollo integral del Talento Humano, para el Proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento de la Empresa ElectroVichada S.A ESP, con el fin de actualizar y fortalecer el modelo establecido actualmente en la compañía.

#### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar el respectivo análisis de la situación detectada en la empresa y explicar el porqué de la importancia de la ejecución de esta investigación.
- Desarrollar el marco teórico que incluya las teorías más relevantes relacionadas con el tema de investigación.
- Utilizar la metodología de investigación más adecuada, con la que se pueda determinar las posibles causas del problema.
- Mostrar los resultados que se obtengan con la investigación y el respectivo análisis de la información conseguida.
- Presentar la respectiva propuesta con la que se pretende dar solución a la problemática encontrada, con el fin de brindar las herramientas y estímulos necesarios que motiven

a los empleados, a lograr que su desempeño sea eficiente y que además, fortalezca el sentido de pertenencia hacia la empresa.

#### **1.4 Justificación de la Investigación**

La labor que debe desempeñar el área de Talento Humano dentro de la empresa es muy importante pues está directamente relacionada con las condiciones laborales, el bienestar de los trabajadores, el clima organizacional y demás aspectos relacionados con el desempeño de los empleados y, por ende, con el desempeño empresarial. Es importante que el área de Talento Humano les brinde a los trabajadores un debido proceso de inducción, de capacitación, y de control periódico a las funciones y necesidades de los puestos de trabajo; para que, al momento de desarrollar las evaluaciones de desempeño, los correctivos sean mínimos y las labores más eficaces. A su vez, es necesario brindar el respectivo reconocimiento por buen desempeño, se debe procurar generar espacios y programas que permitan el desarrollo integral de los trabajadores, mejorar su calidad de vida y la de sus familias, lo que impactaría directamente en la eficiencia de su desempeño y en la prestación del servicio que ofrece la empresa a la comunidad.

Un accidente o una enfermedad profesional pueden significar para el empleado una experiencia muy desagradable y muchas limitantes en la parte física; ésta puede llegar a producir un impedimento para el correcto desarrollo de sus funciones y para la empresa, un gasto económico y humano; por tal motivo, reducir los riesgos de un percance se debe convertir en una prioridad para las empresas colombianas, lo mismo que adecuar el sitio de trabajo y capacitar adecuadamente al empleado para que tenga una manipulación correcta de los instrumentos de trabajo en la realización de sus labores.

Lo que se pretende con el desarrollo de este proyecto es perfeccionar el proceso de Salud Ocupacional y de gestión del conocimiento para los funcionarios de la Empresa ElectroVichada S.A ESP, con el fin de que estos mejoren su calidad de vida laboral, mejoren su desempeño, optimicen resultados, desarrollen el sentido de pertenencia hacia la empresa y de esta manera, contribuyan de forma más eficiente al logro de las metas y objetivos de la compañía. El desarrollo de este proyecto es de vital importancia, pues optimizara el nivel de conocimiento, de motivación y de seguridad entre los empleados, en un ambiente en el que puedan desarrollar a plenitud sus habilidades y destrezas.

## **CAPÍTULO 2. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Marco Teórico**

Cuando se habla de establecer un modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional con énfasis en gestión del conocimiento, se viene la idea de un plan que le permita a la empresa ser competitiva a través del buen desempeño de su recurso humano; donde la labor de este sea tan satisfactoria, que, como consecuencia de esto, la actividad de la empresa se realice de manera óptima, logrando así, cumplir con los objetivos y metas de la compañía. De acuerdo a esto, se podría decir entonces, que un correcto proceso de salud ocupacional, es aquel que facilita el desarrollo de actividades encaminadas a mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores, brindándoles medios que faciliten el desarrollo de competencias profesionales y demás actitudes que le permitan cumplir eficazmente con los retos de los puestos de trabajo, a su vez, generarán las condiciones y demás actividades necesarias, que contribuyan al mejoramiento del clima organizacional. Con relación a la gestión del conocimiento, se puede decir que son las estrategias que le facilitan a la empresa

mejorar el nivel de conocimiento y motivación entre sus empleados, en un ambiente en el que puedan desarrollar a plenitud sus habilidades y destrezas. Por tanto, lo que se busca con el diseño de un modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional con énfasis en gestión del conocimiento, es el progreso integral de las personas que componen la empresa, el desarrollo de su creatividad, productividad laboral y satisfacción personal, permitiendo que sus aportes, acciones y responsabilidades, estén orientadas al cumplimiento de los objetivos y finalidades de la Empresa.

Algunos de los conceptos más relevantes con relación a esta temática, serían los siguientes:

### **Modelo Estratégico Integral:**

Cuando se va a iniciar un proceso de direccionamiento estratégico es importante analizar algunos modelos o enfoques, que le permitan a la organización, en cabeza de su director o gerente, orientarse hacia cuál camino seguir para motivar al personal, hacer la correspondiente planeación, lograr que en el día a día se desarrolle lo planeado y, finalmente, verificar que se logren los resultados esperados para conseguir los objetivos organizacionales. Existen modelos muy buenos, propuestos por excelentes autores de cuyos valiosos aportes se ha nutrido el modelo de la Gestión Estratégica Integral. Podría decirse que este nuevo paradigma está soportado sobre los hombros de gigantes de la estrategia empresarial. (Riascos, J. 2011).

La gerencia integral es el sistema general que planea, direcciona, establece, ejecuta, despliega y controla el alcance de las metas fundamentales y el modo como provee los medios correspondientes para asegurar su logro en todos los niveles de la organización. No solo

forma parte de aquellas organizaciones formales y estructuradas, sino también de cualquier empresa que desea sobrevivir y prosperar en el mercado. Los gerentes logran sus objetivos estratégicos por medio de una gerencia que promueva una relación armónica entre los diversos elementos, entre los cuales se encuentran la estrategia, la estructura y la cultura, de modo que se puedan alcanzar los objetivos y metas de la manera más perfecta y económica posible. (Román, O. H., Arbeláez, G. y Patiño, C. A. 2012).

Toda empresa tiene una estrategia (aunque algunas no la hayan explicitado ni comunicado a sus empleados). Para llevarla a cabo, la Empresa debe, previamente, haber definido y transmitido adecuadamente su Misión, Visión, Valores y Competencias. La Dirección de RRHH o la Dirección de Personas juega un papel fundamental ya que debe desempeñar tres roles trascendentales en la Empresa:

- Socio Estratégico.
- Impulsor de la Cultura. (Misión, Visión, Valores y Competencias )
- Experto Técnico-Funcional.

Dentro del papel de impulsor de la cultura empresarial, la Dirección de Personas debe asegurar la congruencia y alineamiento entre la estrategia y los comportamientos y actitudes de las personas que componen su plantilla; de tal manera que existan y se lleven a cabo procesos y procedimientos claramente orientados a la consecución de los objetivos estratégicos conjugando la misión, visión y valores de la empresa dentro de la cultura específica de cada organización. La Dirección General de las empresas debe conseguir que

conceptos como Visión, Misión y Valores, formen parte de la cultura corporativa y dejen de ser definiciones teóricas consiguiendo, a través de unos indicadores de gestión, que pasen a ser conceptos tangibles, medibles y, consecuentemente, gestionables. De esta manera, conseguimos alinear a las personas con la estrategia de la Empresa. (Méndez, A. 2011)

### **Gestión del Conocimiento:**

Gestión del conocimiento es el proceso por el cual una organización, facilita la transmisión de informaciones y habilidades a sus empleados, de una manera sistemática y eficiente. Es importante aclarar que las informaciones y habilidades no tienen por qué estar exclusivamente dentro de la empresa, sino que pueden estar o generarse generalmente fuera de ella. (Archanco, R. 2011).

Puede definirse entonces, como el conjunto de procesos que se llevan a cabo en la organización con la finalidad de agregarle valor a los productos o servicios que se desarrollan, que puedan marcar una diferencia respecto a otras empresas. Debe ser entendido, como un proceso cultural, teniendo en cuenta que las entidades que no propicien o estimulen la incorporación de este en sus estructuras corporativas, no pueden pretender que la tecnología resuelva sus desafíos cognoscitivos. De igual forma, para que el conocimiento se convierta en fuente de ventaja competitiva no basta con que exista. Es necesario que se pueda capturar, crear, distribuir, almacenar, compartir y utilizar por los miembros de la organización de la manera oportuna y en el momento adecuado.

### **Principales Teorías de la Gestión del Conocimiento:**

Michael Polanyi (1891-1976): El primero en plantear lo que actualmente entendemos como conocimiento tácito fue M. Polanyi, ese concepto de conocimiento está basado en tres tesis claves:

1. El descubrimiento auténtico no es explicable por un conjunto de reglas articuladas o de algorismos.
2. El conocimiento es público, pero también en gran medida es personal, eso significa que el conocimiento al ser construido por seres humanos tiene un aspecto emocional.
3. En el conocimiento explícito se encuentra el más fundamental, en el tácito, todo conocimiento es tácito o está enraizado en el tácito.

Polanyi expresa que el lenguaje por sí sólo no basta para expresar el conocimiento, él tiene una frase célebre que indica eso: “sabemos más de lo que somos capaces de expresar”. La teoría que plantea es la forma en que el ser humano adquiere y usa el conocimiento. Para él, el conocimiento es diferente a conocer. Él prefería hablar de adquisición del conocimiento más que de tener conocimientos. (Martínez, L. E. 2007).

Peter Senge: El concepto de “Learning Organization” es su más importante aportación a la gestión del conocimiento. Es descrito en su libro la quinta disciplina: el arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje. Ese concepto es definido como “organizaciones en la que los empleados desarrollan su capacidad de crear los resultados que realmente desean y en la que se propician nuevas formas de pensar, entendiendo la empresa como un proyecto común y los empleados están continuamente aprendiendo a aprender.” Trata de sistemas que piensan y la necesidad de mejorar la información y comunicación. (Martínez, L. E. 2007).

Ikujiro Nonaka y Hirotaka Takeuchi: El proceso de creación de conocimiento se basa en la interacción del conocimiento tácito y explícito dentro de un marco organizacional y temporal. Nonaka y Takeuchi, como conocedores de la cultura occidental hacen una distinción entre occidente y Japón. En occidente la creación de conocimiento es una actividad normalmente orientada hacia objetivos, analizando conjuntos de datos más o menos estáticos y realizándose en un entorno de trabajo que tiende a ser estoico: el proyecto. Por el contrario, su visión y propuesta de creación de conocimiento en Japón, se configura en torno a técnicas dinámicas. Estas técnicas fomentan la evolución de lo que tiene sentido en conocimiento, operando simultáneamente sobre tres dimensiones: la epistemológica (orientada al conocimiento), la ontológica (como una extensión de la organización) y el tiempo. Todo lo que tiene sentido incrementa lo que los autores llaman metafóricamente la espiral del conocimiento, mediante cuatro procesos en los que las ideas son compartidas, articuladas, reconfiguradas y comprendidas. Una dinámica equilibrada de operaciones cíclicas alrededor de la espiral del conocimiento provoca que las cosas que tienen sentido evolucionen, se expandan, ganen en complejidad y riqueza de contexto para, finalmente, dar lugar a una fuente fiable de nuevo conocimiento para la empresa. (Martínez, L. E. 2007).

David Hume: Se identificó con la posición conocida como "escepticismo" que sostiene que nada puede ser conocido. Es imposible alcanzar un conocimiento de verdades generales que vaya más allá de lo experimentado. Hume clasificó el conocimiento en: a) conocimiento de la relación entre ideas, que es el conocimiento de la matemática y de la lógica, que es exacto y certero, pero que no aporta información sobre el mundo; b) el conocimiento de la realidad, derivado de la percepción, que descansa en la relación causa-efecto. (Rivero, S. y González, G. 2013).

G.F.W. Hegel: Adoptó una posición racionalista. Criticó la posición del empirismo que postula a las sensaciones como fundamento del conocimiento. Señaló que cada sensación particular contiene algún elemento común a todas las otras sensaciones y, en consecuencia deja de ser particular. Sostuvo que es posible alcanzar el conocimiento certero de la realidad con carácter absoluto equiparando los procesos del pensamiento, de la naturaleza y de la historia. Introdujo así el enfoque histórico en el análisis del conocimiento. (Rivero, S. y González, G. 2013).

Heidegger: Por su parte, propuso retornar a las cosas y al mundo ya que el ser humano está atado al mismo. El mundo no necesita ser deducido ya que está implícito en la experiencia humana. Los humanos interactúan con las cosas en el mundo de todos los días como hace un trabajador con sus herramientas y lo miran con la mirada de un filósofo o de un científico. Calificó como un gran error de la epistemología de Descartes a Kant y a Husserl por haber considerado al conocimiento filosófico como el paradigma del conocimiento. (Rivero, S. y González, G. 2013).

Dolores Vizcaya Alonso: Define el conocimiento como "proceso en virtud del cual la realidad se refleja y se produce en el pensamiento humano, dicho proceso está condicionado por las leyes del devenir social y se halla indisolublemente unido a la actividad práctica esto es, conocimiento es la base para la acción". (Rivero, S. y González, G. 2013)

Toffler: Al plantear los cambios estructurales que generarían las tecnologías computacionales expresó que "La difusión de los ordenadores en estas últimas décadas se

han catalogado como el cambio más importante de los producidos en el campo del conocimiento desde la invención de la imprenta o incluso desde la invención de la escritura. Junto con esto se ha producido la proliferación de nuevas redes y medios para mover la información". Se dice incluso, según diferentes organizaciones internacionales como UNESCO (1998<sup>a</sup>–1998b), OEA y diversos teóricos como Drucker (1993), que está cobrando fuerza el planteamiento de un nuevo tipo de sociedad, la llamada Sociedad del Conocimiento, reconocida como el paso de la sociedad capitalista a una pos capitalista, en la que los servicios y el conocimiento se convierten en recursos estratégicos para el moldeamiento de un nuevo orden social. (Rivero, S. y González, G. 2013).

#### **Antecedentes de la gestión del conocimiento.**

“Su reciente origen comienza en el sector privado como parte de las estrategias de las empresas y organizaciones, por lo cual algunos aspectos pertenecen a ese entorno. Es necesario aclarar que cuando la gestión del conocimiento se implementa formalmente los sistemas se vuelven cada vez más interconectados, y como se observa en los casos analizados por Peluffo (2002), la presencia y el contacto entre ambos aumenta en intensidad y calidad. El concepto de la gestión del conocimiento, tal como lo entendemos en la actualidad, se desarrolló a partir de los temas básicos de la gerencia de los años 80 y 90, a saber: las mejores. Estos temas fueron la gestión de calidad total, la innovación continua y la organización. De estos esfuerzos nació para Beazley (2003, p. 69) una conciencia de la naturaleza crítica del conocimiento y la convicción de la gerencia de que ese conocimiento debía difundirse en la medida de lo posible dentro de la organización.” (Garzón M. y Dalsy Y. 2006)

#### **La gestión del conocimiento como herramienta para la salud ocupacional:**

La gestión del conocimiento es tomada como una herramienta fundamental para algunas empresas u organizaciones que desean la captación de conocimientos de aspectos relacionados con la salud ocupacional, para que los trabajadores, puedan llevar un procesos de aprendizaje que les permitan, comprender contextualizar y emplear estos conocimientos mediante técnicas, que le generen mayores habilidades importantes para implementar a momento de desarrollar sus funciones en base a estos conocimiento logrando eficacia y eficiencia.

“La Gestión del conocimiento para la salud ocupacional en las organizaciones laborales debe apoyarse en:

1. la promoción permanente del aprendizaje individual y el aprendizaje en grupo;
2. en el fortalecimiento de la cultura del diálogo;
3. en la generación de una actitud reflexiva y crítica;
4. y en el compromiso de cada uno de los participantes en la búsqueda de alternativas que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo”(Del Castillo N. y Hernández J. 2008)

Es así que aplicando la gestión del conocimiento, se llevaran procesos de aprendizaje que permitirán de manera concisa, precisa y eficaz, brindar conocimiento a los trabajadores con los que puedan desarrollar sus funciones.

### **Salud Ocupacional:**

Beneficios que se obtienen de una protección de salud en la empresa: La calidad de vida de la población trabajadora y la tranquilidad de todas las familias al ver que sus

familiares llegan sanos del trabajo a hecho que tanto trabajadores como empresarios creen un ámbito de cultura en cuanto a la prevención, implementando programas de salud los cuales consisten en las seguridad e higiene logrando una mayor salud para los trabajadores. (Murillo, H., Aguilar, N., García Y. y López L. 2012).

En este contexto se definen 3 objetivos específicos:

- Mantener y promover la salud y la capacidad de trabajo de los empleados.
- Mejorar las condiciones del trabajo para favorecer la salud y la seguridad de los trabajadores.
- Desarrollar culturas y sistemas organizacionales que favorezcan la salud y la seguridad en el trabajo, promoviendo un clima organizacional positivo, una eficiencia mayor y la optimización de la productividad de la empresa. (Wikipedia, 2017).

La gestión de la salud ocupacional es la optimización de las estructuras y procesos organizacionales que tienen un impacto directo o indirecto sobre la salud de los trabajadores y que a su vez influyen en los resultados organizacionales. La comunicación entre todas las unidades de la organización es fundamental en la gestión de la salud y la seguridad organizacional y potencia la capacidad de ser una organización saludable y que aprende (Bauer y Jenny, 2007).

El desarrollo de este ámbito de estudio e investigación ha enfatizado la necesidad de un acercamiento multinivel que integre las perspectivas individual, social y organizacional. Este acercamiento requiere un enfoque integral y holístico que facilite el tratamiento de la información necesaria para conseguir una organización saludable. Los sistemas de gestión

del conocimiento pueden ser una filosofía de trabajo útil para ello. Estos sistemas consisten en “técnicas y métodos formales que facilitan la creación, identificación, adquisición, desarrollo, preservación, diseminación y, finalmente, la utilización del conocimiento sobre el cuidado de la salud” (Powell N., Conville y Martínez S.2008).

Los cambios en la naturaleza del trabajo que se han producido en los últimos 30 años han contribuido a que la salud ocupacional sea el foco de atención de diversos profesionales. Las empresas han reducido personal, han modificado sus políticas de gestión y sus procesos de producción. Los mandos intermedios tienden a disminuir en número, aumentando la responsabilidad del trabajador sobre el control del trabajo. Las competencias demandadas para ocupar un puesto cada vez son mayores, el trabajador ha de ser flexible tanto para realizar múltiples tareas como para cambiar de puesto varias veces a lo largo de su vida laboral. Los puestos de trabajo requieren cada vez más competencias cognitivas y de gestión del conocimiento con un aumento asociado de carga mental. Todos estos cambios pueden estar relacionados con la aparición de altos niveles de estrés, nuevos riesgos potenciales o mayor satisfacción del trabajador por el aumento de su responsabilidad (Sauter y Hurrell 1999).

La mayoría de las personas considera que la buena salud es un elemento clave a la hora de definir su calidad de vida. También el trabajo es un elemento crucial en el bienestar psicológico del individuo, ya que contribuye al sentido de la identidad y la utilidad social, y ocupa gran parte del tiempo de una persona. Por tanto, las condiciones de trabajo y su impacto sobre la salud y la seguridad juegan un papel importante en la calidad de vida. (Delhey, 2004).

El objetivo último de todas las actividades que se desarrollan desde las disciplinas implicadas en el campo de la Promoción de la salud y la seguridad organizacional es obtener

organizaciones saludables. Wilson, DeJoy, Vandenberg, Richardson y McGrath (2004) afirman que “una organización saludable es aquella que se caracteriza por sus esfuerzos intencionales, sistemáticos y participativos para maximizar el bienestar de los empleados y la productividad, proporcionando empleos bien diseñados y significativos, un ambiente social y organizacional de apoyo, y oportunidades accesibles y equitativas para el desarrollo de la carrera y mejoras de la calidad de vida laboral” (p. 567). Así, las organizaciones saludables se sustentan en prácticas organizacionales y de diseño del puesto determinadas y en una dinámica específica de relación entre sus miembros. Concretamente, se basan en los aspectos del ambiente de trabajo que facilitan la consecución de los objetivos organizacionales, que disminuyen las demandas laborales que suponen costes fisiológicos y/o psicosociales y que estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo profesional (Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli, 2001).

Como se puede observar, todos los conceptos y teorías antes mencionadas están encaminados hacia la búsqueda del bienestar y desarrollo del recurso humano en las organizaciones, con el fin de que este pueda desempeñar de la mejor manera sus funciones, logrando con ello, una mejor productividad y mayor competitividad para la empresa.

### **CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA GENERAL**

En el presente capítulo se aborda la metodología de la investigación general del proyecto, indispensable para su correcto desarrollo. **Para el logro de este proyecto se empleó la lista de chequeo como herramienta que permitió recoger los datos que sirvieron para el desarrollo de la investigación** y además fueron el fundamento para diseñar las estrategias

necesarias que optimizarán el proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento para la empresa ElectroVichada S.A ESP.

Los tipos de investigación utilizados para este proyecto fueron el explicativo, el cuantitativo y el cualitativo, los cuales tienen como fin intentar determinar las causas y consecuencias de la situación presentada en la empresa. Estos buscan no solo el qué sino el porqué de las situaciones, y cómo han llegado al estado en cuestión; es decir, cuáles serían las causas de las falencias que se encontraron en el proceso de desarrollo de gestión del conocimiento y el proceso de salud ocupacional de la empresa ElectroVichada S.A ESP, con el objeto de conocer por qué se están presentando dichas dificultades en la organización.

Como ya se mencionó, para obtener la información se utilizó como herramienta la lista de chequeo, para realizar la respectiva auditoría al talento humano. De igual forma, se habló con la señora Nidia Isabel Pérez Durán, auxiliar encargada del área de Recursos Humanos de la empresa ElectroVichada S.A ESP, con el objetivo de conocer de forma directa los procesos que lleva a cabo la empresa con relación a la temática investigada para de esta manera, determinar cuáles serían los cambios que se deben implementar para lograr resultados positivos.

### **3.1. Método de investigación**

Los métodos de investigación utilizados para este proyecto son el cualitativo, el cuantitativo y el explicativo, pues estos permiten una descripción completa y detallada del tema de investigación y son de carácter exploratorio, es decir, se centran en la recopilación

de información, dando lugar al análisis e interpretación de dicha información, para luego, dar un diagnóstico.

En la Investigación Cualitativa, el investigador es el principal instrumento de recolección de datos, el cual emplea diversas estrategias para la recolección de dichos datos, dependiendo de la orientación o el enfoque de su investigación. Algunos ejemplos de estrategias de recolección de datos utilizados en la investigación cualitativa son las entrevistas individuales en profundidad, las entrevistas estructuradas y no estructuradas, los grupos de discusión, las narraciones, los análisis de contenido o documentales, la observación participante y la investigación de archivo. (Explorable.com 2017).

La Investigación Explicativa, en el ámbito de la Investigación, se conoce con el nombre de Investigación Explicativa al proceso orientado, no sólo a describir o hacer un mero acercamiento en torno a un fenómeno o hecho específico, sino que busca establecer las causas que se encuentran detrás de éste. En otras palabras, la Investigación Explicativa se basa principalmente en establecer el por qué y el para qué de un fenómeno, a fin de ampliar el ¿Qué? de la Investigación Descriptiva y el ¿Cómo? De la Investigación Explorativa. De esta forma, lejos de definir o solamente describir, la Investigación Explicativa explica el porqué de un fenómeno o hecho determinado. (El Pensante, 2016).

La investigación Cuantitativa, se centra más en el conteo y clasificación de características y en la construcción de modelos estadísticos y cifras para explicar lo que se observa. (Explorable.com 2017).

Por tanto, con la aplicación de estos métodos se pudo determinar cuáles serían las posibles causas de las fallas que se vienen presentando en la empresa ElectroVichada S.A ESP con relación a la gestión del conocimiento y al proceso de salud ocupacional que se vienen implementando. El objetivo de presentar la siguiente propuesta está orientado hacia el mejoramiento y bienestar de los empleados, para que, de esta manera, logren mejorar su nivel de motivación, el sentido de pertenencia y como consecuencia de esto, eleven su rendimiento y logren cumplir con las metas organizacionales y personales.

El desarrollo de esta investigación se encuentra orientado hacia el proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento de la empresa ElectroVichada S.A ESP, la cual cuenta con 57 empleados, entre el personal del área administrativa y el área operativa. La investigación se desarrolló en todas las áreas de la empresa, aplicando la herramienta lista de chequeo como instrumento que permitió observar una serie de hechos o acontecimientos, que sirvieron de soporte para el desarrollo de la investigación y para diseñar las estrategias necesarias que optimizarán el proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento de la empresa. A continuación, se detallan las fases que integran este proyecto:

### **3.1.1. Fase preliminar:**

Se elaboró una lista de chequeo la cual se diligenció de acuerdo al proceso de observación, de análisis y a las respuestas obtenidas de las preguntas realizadas a algunos de los funcionarios de la empresa; lo que permitió la recolección de datos de forma sistémica, dejando constancia de cuáles fueron los puntos inspeccionados para poder verificar que aspectos se están llevando a cabo y cuáles no, con relación a la problemática presentada. En

esta lista se reflejan datos de interés para la organización, pues en ella se realizan observaciones que reflejan las posibles causas de las inconformidades existentes. Para la elaboración de esta herramienta se efectuaron preguntas cerradas, con el fin de que fueran más fáciles de interpretar y de realizar las respectivas observaciones.

### **3.1.2. Fase de procesamiento y análisis de datos:**

Se analizaron los datos obtenidos en la lista de chequeo y de acuerdo a ellos, se establecieron los indicadores de gestión, los cuales reflejaron el porcentaje de insatisfacción presente en los trabajadores de acuerdo a los ítems analizados y además, se pudo determinar en qué aspectos se encuentra débil la empresa respecto al Proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento.

### **3.2. Población y muestra**

La población objeto de investigación para este proyecto son los funcionarios de la empresa ElectroVichada S.A ESP, tanto del área administrativa como del área operativa; pues son quienes se verán beneficiados cuando se logre implementar un adecuado Proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento en la empresa.

Al referirnos al término población, se entiende que este es: el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Con relación a la muestra, esta es: un subconjunto fielmente representativo de la población. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población. Puede ser: ALEATORIA - cuando se selecciona al azar y cada miembro tiene igual oportunidad de ser

incluido. **ESTRATIFICADA** - cuando se subdivide en estratos o subgrupos según las variables o características que se pretenden investigar. Cada estrato debe corresponder proporcionalmente a la población. **SISTEMÁTICA** - cuando se establece un patrón o criterio al seleccionar la muestra. (Wigodski, J. 2010).

Para el desarrollo de este proyecto se utilizó el tipo de muestra aleatoria, pues por cuestiones de tiempo y disponibilidad, no se pudo consultar la opinión de todos los miembros de la empresa. Más sin embargo, se logró obtener la información suficiente para el desarrollo del proyecto.

### **3.3. Fuentes de información**

La información que se requirió para el desarrollo de esta investigación se obtuvo de fuentes primarias y secundarias, las cuales se pudieron obtener gracias a la amable atención de la persona encargada del área de recursos humanos la señora Nidia Isabel Pérez, quien permitió el acceso a los documentos que maneja la empresa con relación al proceso de Salud Ocupacional y de Gestión del Conocimiento. También se pudieron observar los manuales utilizados por ellos y demás información manejada mediante el uso del software documental operado por la empresa para dichos procesos. Por otra parte, en el momento de la visita, la persona encargada del área de recursos humanos nos explicó a profundidad la metodología utilizada por la empresa desde el momento en que algún aspirante manifiesta el deseo de ingresar a laborar en la compañía, hasta los demás procedimientos que se llevan a cabo con

el personal ya vinculado. De esta manera, se pudo realizar la investigación de manera objetiva pues se obtuvo información veraz relacionada con los procesos de la empresa.

De acuerdo a lo anterior, se entiende que las fuentes primarias: Contienen información nueva y original, resultado de un trabajo intelectual. Son documentos primarios: libros, revistas científicas y de entretenimiento, periódicos, diarios, documentos oficiales de instituciones públicas, informes técnicos y de investigación de instituciones públicas o privadas, patentes, normas técnicas; y como fuentes secundarias son las que contienen información organizada, elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiere a documentos primarios originales. Son fuentes secundarias: enciclopedias, antologías, directorios, libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones. (Biblioteca Universidad de Alcalá, s.f.).

Para el caso específico de la empresa ElectroVichada S.A ESP, las fuentes primarias fueron los empleados de la empresa y el área de talento humano, siendo estos los que suministraron la información requerida acerca de los procesos manejados por la empresa con relación al plan de salud ocupacional y gestión del conocimiento, que poseen en el momento.

Igualmente, para la fuente secundaria nos apoyamos en el manejo de las estadísticas necesarias para realizar una óptima investigación. Dicha información de los archivos y estadísticas se encuentran disponibles en la empresa, así como también de investigaciones hechas para este campo de la salud ocupacional.

#### **3.4. Técnicas de Recolección de Datos**

Para este proyecto las principales técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron **la lista de chequeo, la entrevista y la observación;** las cuales fueron aplicadas a los empleados de la empresa ElectroVichada S.A ESP, con el fin de conocer sus opiniones acerca de los aspectos que consideran, deben ser mejorados para que se puedan generar condiciones que incrementen el nivel de motivación, el sentido de pertenencia, la productividad y mejoren el clima organizacional.

La lista de chequeo es una herramienta que se utiliza para realizar la evaluación de un tema, en el que se desee identificar las ventajas y problemas en busca de una solución para ellas. Permite realizar un inventario o evaluación hacia la empresa como tal, identificando las falencias que posee, para así poder corregirlas. (Chávez, K.L. 2015).

La entrevista es una conversación dirigida, con un propósito específico y que usa un formato de preguntas y respuestas. Se establece así un diálogo, pero un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra se nos presenta como fuente de estas informaciones. Una entrevista es un diálogo en el que la persona (entrevistador), hace una serie de preguntas a otra persona (entrevistado), con el fin de conocer mejor sus ideas, sus sentimientos su forma de actuar. La observación es otra técnica útil para el analista en su proceso de investigación, consiste en observar a las personas cuando efectúan su trabajo. El propósito de la observación es múltiple, permite al analista determinar que se está haciendo, como se está haciendo, quien lo hace, cuando se lleva a cabo, cuánto tiempo toma, donde se hace y porque se hace. (González, W. 2009).

Para la elaboración de este proyecto se toma la decisión de utilizar la lista de chequeo como herramienta para identificar los problemas presentados, pues ella permite realizar los registros de lo encontrado en la empresa de manera fácil; además facilita la elaboración de los reportes de la inspección ejecutada. Su elaboración se logra a través del proceso de observación y de acuerdo a la información suministrada por el área de talento humano y con la información brindada por algunos de los funcionarios de la empresa.

En esta lista de chequeo están incluidas 14 preguntas cerradas, relacionadas con los manuales de funciones, las competencias laborales, el sentido de pertenencia, estándares de calidad, estímulos, clima organizacional, y demás aspectos relacionados con el nivel de satisfacción de los empleados.

## **CAPÍTULO 4. RESULTADOS**

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en la auditoría hecha a la empresa ElectroVichada S.A ESP de acuerdo al instrumento utilizado (Lista de Chequeo), y además se presentará la información más relevante conseguida por medio de la entrevista realizada a la persona encargada del área de talento humano de la empresa.

### **4.1. Presentación de Resultados**

Los resultados de la lista de chequeo y el respectivo formato de evaluación, se presentan de acuerdo a unas variables y sus respectivos indicadores de gestión, a través del método cualitativo y cuantitativo.

#### **4.1.1. Para estudios Cualitativos (formato Lista de Chequeo y Entrevista):**

Cuadro No. 1: Lista de Chequeo

<b>LISTA DE CHEQUEO PARA LA AUDITORIA DE TALENTO HUMANO</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
¿La empresa tiene definido los cargos para el desarrollo de sus funciones?	X		
¿Existen los manuales de procedimientos con el fin de establecer una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática?	X		Existe El Manual De funciones establecido para todos los cargos tanto del área operativa, como del área administrativa.
¿Se elabora el proceso de inducción a los empleados?	X		En el área operativa, la ingeniera Ivonne González es la encargada de dicho proceso. En el área administrativa, cada persona antes de dejar su cargo debe encargarse de este procedimiento.
¿Están establecidas las funciones y responsabilidades de las áreas y trabajadores que aseguran la calidad del servicio y la satisfacción de las necesidades de los clientes?	X		En el manual de funciones.
¿Están definidas las competencias laborales de la empresa?	X		Están establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo.
¿Se manifiesta el sentido de pertenencia de los empleados en la empresa?	X		A pesar de existir algunos pequeños aspectos que generan malestar entre los trabajadores, en su mayoría expresan sentirse a gusto con su sitio de trabajo, por ende, se sienten con la responsabilidad de cumplir de la mejor manera con sus funciones.

¿Los empleados tienen participación en la toma de decisiones?	X		Únicamente los jefes de área, siempre y cuando no interfieran en el factor financiero de la empresa.
¿La empresa tiene estándares de calidad establecidos y si los tiene los aplica?	X		Cada área tiene sus formatos de calidad, pues la empresa se encuentra certificada por la ISO 9001; dichos formatos tratan de aplicarse en la mayoría de procedimientos.
¿Los empleados tienen clara la visión, la misión, los objetivos y el plan estratégico de la empresa?	X		Se encuentran publicadas, por lo que se entiende que todos tienen conocimiento de las mismas.
¿La infraestructura y el mobiliario son adecuados para realizar los procesos de una forma óptima garantizando el producto y/o servicio y el buen desempeño del personal?	X		Se observa que cada uno de los empleados cuenta con un espacio adecuado y con los instrumentos necesarios para desempeñar a cabalidad sus funciones. Se destaca que todas las oficinas cuentan con su aire acondicionado, situación que es necesaria por las altas temperaturas que se manejan en la zona. Además de esto, cuentan con sillas confortables, escritorios amplios, equipos electrónicos a la vanguardia. En general se observa limpieza, orden y tranquilidad en las distintas áreas de la empresa.
¿La empresa promociona y da estímulos a los empleados?	X		Cada mes se brinda reconocimiento al mejor empleado de la empresa durante ese periodo; dicho reconocimiento es publicado en una cartelera. Lo mismo sucede con las áreas de trabajo, pero de manera bimestral. A fin de año se entregan las medallas a los que obtuvieron estos reconocimientos durante el año.
¿El clima organizacional de la empresa es óptimo?	X		Aunque con algunas situaciones de inconformismo por falta de tolerancia de algunos compañeros y algunos incidentes menores que se presentan, en general se puede decir que el ambiente o clima organizacional es aceptable.

¿El empleado está satisfecho con la remuneración y el trabajo desarrollado?	X	En la mayoría de cargos los empleados muestran estar conformes con el salario recibido a cambio de su trabajo, los únicos que reflejan un poco de inconformismo con dicho salario, son los operarios de la empresa.
¿La empresa desarrolla actividades encaminadas a mejorar la integración y las actividades deportivas?	X	Se estableció un programa llamado “Estilos de vida saludable”, el cual se llevaría a cabo el último viernes de cada mes, donde se cumpliría con una jornada deportiva o de recreación, pero por cuestiones laborales no siempre se puede realizar.

Se puede observar que la empresa cuenta con los manuales de procedimientos que les permiten a los trabajadores desempeñar sus labores de manera ordenada, ya que tienen bien definidas sus funciones. Con relación al proceso de inducción, cuentan con los medios necesarios para que el nuevo empleado se familiarice con los procesos de la empresa y pueda iniciar sus labores de acuerdo a las exigencias del cargo. La empresa cuenta también con un reglamento interno, el cual le consiente manejar de la mejor manera los conflictos que se llegasen a presentar dentro de la empresa. Respecto al sentido de pertenencia, es necesario trabajar en este aspecto pues existen casos en los cuales los empleados no se sienten lo suficientemente motivados y a gusto con su lugar de trabajo. Con relación a los estándares de calidad, la empresa se encuentra certificada por la ISO 9001, pero en algunos casos, los formatos no se llevan de la manera como exige la norma. En lo relacionado con la infraestructura, se puede decir que los empleados cuentan con instalaciones adecuadas para desempeñar cómodamente sus funciones. El clima organizacional y los estímulos brindados a los empleados, son temas que la empresa debe reforzar para mejorar la calidad de vida laboral brindada a sus colaboradores.

De acuerdo a la entrevista hecha a la funcionaria encargada del área de talento humano, con relación a los procedimientos establecidos en dicha área, se obtuvo la siguiente información:

Argumenta la señora Nidia Isabel Pérez Durán auxiliar encargada del área de Recursos Humanos, que dentro de la estrategia gerencial ejecutada por la gestión de talento humano, se cuenta con una estructura organizacional a la vanguardia, donde el Recurso Humano permanece en capacitación constante, lo que permite eficiencia, progresión administrativa y técnica. Dice que dicha situación, está respaldada por alianzas estratégicas con instituciones educativas del Municipio, a fin de no generar mayor recurso financiero. Entre dichas alianzas, se destaca la alianza con el Sena de la Regional Vichada, el cual ha permitido un listado de capacitaciones que se desarrollan de manera gratuita y que son de alta incidencia dentro de la empresa, lo que ha facilitado capacitar al personal en conocimientos específicos, que les permiten el mejoramiento en el desempeño del cargo.

Respecto a dichas capacitaciones, la empresa anualmente debe cumplir con cierto número de ellas que son de carácter obligatorio, las cuales son programadas por el jefe de cada área de acuerdo a las necesidades del personal a su cargo y deben ser reportadas a Recursos Humanos para que sean programadas con anterioridad. Además de esto, la empresa cada año debe enviar a capacitación al personal operativo a la ciudad de Villavicencio, a un curso sobre Trabajo Seguro en Alturas, en una empresa particular llamada TSA Entrenadores.

Por otra parte, se han constituido manuales por competencias labores, los cuales realizan una descripción detallada de las competencias y funciones de cada cargo con el fin de agilizar el proceso de inducción. Además, se efectúa un plan constante de socialización en las áreas de trabajo, a fin de fomentar el conocimiento del personal y la interacción de procesos. Junto con esto, se ha fomentado de manera exitosa la participación del personal en actividades empresariales, deportivas y culturales.

Cuenta que una de las debilidades del proceso de Gestión de Talento Humano, puede ser el hecho de olvidar la importancia de contar con una organización fuerte de toda su información, lo que ha ocasionado la necesidad de realizar registros de control y seguimiento de los puntos más críticos del proceso. Para el control de los permisos otorgados al personal, se cuenta con una matriz de control, que arroja los permisos otorgados al personal. Para tal caso, talento humano registra los que son puestos en su conocimiento, más dentro del análisis del ejercicio, se determinó por parte del área, que los líderes, coordinadores y superiores inmediatos no fortalecen dicho mecanismo, otorgando permisos sin consentimiento de talento humano. Al respecto dice la funcionaria, ya se vienen tomando medidas y se espera continuar mejorando. En cuanto al proceso de inducción, la Ingeniera Ivonne González es quien se encarga del apoyo para el proceso del sistema de gestión integral y por ende, es la persona encargada de dicho proceso para el área operativa. Con relación al área administrativa, cada persona antes de abandonar su cargo, debe hacer la entrega mediante un acta de entrega a la persona que empieza a desempeñar dicha función, con la inducción respectiva al cargo.

Comenta que la empresa tiene establecido un Reglamento Interno en el cual está constituida la legislación laboral y por medio de este, es que se regulan las actividades dentro de la empresa. En él se encuentran detallados aspectos como las condiciones de admisión, las clases de contratos, los horarios de trabajo, periodos de descanso, salarios, orden jerárquico, obligaciones de la empresa y de los trabajadores, etc. También existe un comité de convivencia laboral, quien se encarga de mediar y resolver problemas que se presenten entre compañeros de trabajo. Estos serían los datos más relevantes obtenidos durante la entrevista.

#### **4.1.2. Para estudios cuantitativos (Indicadores de Gestión):**

- **Capacitación de empleados:** Este indicador nos permite analizar cómo se podría conseguir la máxima productividad de cada trabajador, mejorar la relación jefe-trabajador, aumentar la seguridad de los trabajadores al momento de desempeñar sus funciones y por consiguiente, mejorar la calidad, la productividad y la eficacia de la empresa.

No. de empleados capacitados / Total de empleados \* 100 =

$$12 / 57 * 100 = 21\%$$

**Interpretación:** Este porcentaje obtenido del 21%, refleja que del total de funcionarios de la empresa, el 21% de ellos está recibiendo capacitación para mejorar su desempeño. Se evidencia que aunque no es un porcentaje tan bajo, si es necesario que la empresa busque la forma de ampliar el número de capacitaciones brindadas a sus colaboradores, pues de esta manera, se garantizaría contar con personal calificado para todas las áreas de la empresa, se mejoraría el desempeño grupal y el trabajo en equipo; por consiguiente, se generaría un mejor desempeño de la empresa.

- **Porcentaje de personal motivado por la remuneración recibida:** Con este indicador se mediría que tan satisfechos se encuentran los empleados con relación al salario devengado por su trabajo o labor contratada.

$$\text{No. de empleados motivados} / \text{Total de empleados} * 100 =$$

$$25 / 57 * 100 = 44\%$$

**Interpretación:** El porcentaje arrojado por este indicador es del 44%, lo que quiere decir que del total de empleados con que cuenta la empresa, el 44% se encuentran satisfechos o conformes con el salario recibido a cambio de su trabajo. Se puede decir que es un porcentaje aceptable, pero de igual manera, se debe seguir trabajando en mejorar este indicador.

- **Rotación de personal:** Permite calcular el tiempo de permanencia de los empleados en la empresa, lo que reflejaría el grado de satisfacción de los mismos, respecto a sus condiciones laborales. Como se sabe dicha cifra debe ser baja, pues la rotación continua de personal, le genera muchos costos a la compañía.

$$\text{No. de trabajadores retirados en 12 meses} / \text{Total empleados} * 100 =$$

$$3 / 57 * 100 = 5\%$$

**Interpretación:** Se puede decir que el porcentaje arrojado por este indicador es aceptable; reflejó que durante el año solo hubo un 5% de rotación de personal, lo que indica en términos generales, que los empleados se encuentran satisfechos con las condiciones laborales ofrecidas por la empresa.

- **Nivel de reconocimiento a los empleados por la realización de su trabajo:** Con este indicador se mediría a cuantos empleados se les brinda el reconocimiento por su labor, en un período determinado.

No. de empleados reconocidos en 12 meses / Total de empleados \* 100 =

$$12 / 57 * 100 = 21\%$$

**Interpretación:** Este indicador arroja un resultado del 21%, lo que quiere decir que del total de empleados, solo se le brinda reconocimiento por su labor al 21% de ellos; cifra que se puede considerar baja, siendo el reconocimiento uno de los factores más importantes en la motivación de los empleados, por ende, se le debería brindar más importancia y otorgar a un número mayor de empleados. Es necesario que la empresa refuerce este aspecto que no le genera mayores costos económicos, pero en cambio le traería mayores beneficios. Un trabajador reconocido, es un trabajador satisfecho, el cual se va a esmerar por desempeñar de la mejor manera sus funciones.

- **Nivel de satisfacción general de los empleados con la empresa:** Con este indicador se analizaría que porcentaje del total de los empleados, se encuentra en términos generales satisfecho con el clima organizacional de la empresa.

No. de empleados satisfechos / Total de empleados \* 100 =

$$15 / 57 = 26\%$$

**Interpretación:** Se puede observar que solo el 26% del total de los empleados se encuentra satisfecho en términos generales con las condiciones laborales y el clima organizacional que les brinda la empresa, porcentaje bajo teniendo en cuenta que este factor repercute directamente en el desempeño de los empleados.

## 4.2. Análisis de Datos

### 4.2.1. Para estudios Cualitativos:

De acuerdo a los resultados obtenidos tanto en la lista de chequeo, como en la entrevista; se puede decir que la empresa ElectroVichada S.A ESP se encuentra bastante organizada en cuanto a los procesos que maneja, donde se observa también una buena comunicación entre departamentos y áreas de trabajo y un desempeño aceptable de las funciones. Sin embargo, como toda entidad, tiene muchos aspectos en los que aún fallan y en los cuales se encuentran trabajando para su perfeccionamiento. Se puede decir que dichos factores se podrían mejorar haciendo monitoreo permanente y detallado de cada uno de los procesos, para que de esta manera, se pueda establecer con exactitud, cuáles son las dificultades que se están presentando y con mayor precisión, poder garantizar el buen desempeño de la empresa. En cuanto al clima organizacional, se observa que aunque los funcionarios se muestran conformes en términos generales con la situación que viven a diario respecto a sus relaciones interpersonales, están de acuerdo en que deben seguir trabajando para mejorar varios aspectos que aún se presentan y que en ocasiones interfieren en su buen desempeño.

#### **4.2.2. Para estudios Cuantitativos:**

De acuerdo a los resultados obtenidos con el desarrollo de los indicadores de gestión, se puede observar que la Empresa ElectroVichada S.A ESP, no presenta amenazas tan graves que puedan perjudicar de forma directa, el desempeño de la empresa. No obstante, deben seguir trabajando en el mejoramiento del clima organizacional de la compañía, con el fin de que todos los empleados se sientan motivados, tengan sentido de pertenencia, se mejoren las relaciones de confianza y respeto entre jefes y colaboradores y que cada uno de ellos, sienta el deseo de brindar lo mejor de sí, para que de esta manera, se disminuyan los conflictos que se están presentando y que están afectando el desempeño colectivo. La Empresa

ElectroVichada S.A ESP, debe seguir trabajando en aspectos que permitan mejorar la conducta organizacional de todos sus empleados (directivo, administrativo y operario), pues su comportamiento influye directamente en el clima organizacional de la empresa. Se debe tener claro que los funcionarios tienen un mejor rendimiento en empresas que trabajan por brindarles bienestar y un ambiente seguro, cómodo y con el mínimo de distracciones.

## **CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES**

### **5.1. Resumen de Hallazgos**

La Empresa ElectroVichada S.A ESP, genera el nuevo conocimiento a través de la aplicación de un Modelo Integral de Gestión del Conocimiento, en los procesos tanto de selección de personal, donde se procura elegir el personal más idóneo y que se encuentre mejor preparado o con mayor aptitud para ocupar el cargo. En cuanto al proceso de capacitación, se procura brindar a los empleados la información y condiciones que requieran para lograr un desempeño óptimo dentro de la empresa y se les brinda la oportunidad de asistir a cursos o capacitaciones de acuerdo al cargo desempeñado. Mas sin embargo, es necesario que estos procesos se puedan realizar de manera periódica y enfatizando en el fortalecimiento de cada uno de los cargos de la empresa.

Algunos empleados argumentan sentirse poco reconocidos en cuanto a sus logros, lo que en ocasiones les genera desinterés al momento de desempeñar sus funciones. Otros exponen que el clima laboral se ve afectado debido a la dificultad que tienen algunos de diferenciar entre lo personal y lo laboral, pues consideran que la confianza que en cierto

momento es otorgada por sus jefes inmediatos, genera pérdida de jerarquía y dificultad para acatar órdenes.

Aunque la empresa tiene establecidas medidas de seguridad e higiene adecuadas para proteger la vida, la salud, la integridad corporal y moral de sus trabajadores, es necesario que se refuercen algunos de estos procesos.

Se observan pocos espacios destinados al esparcimiento, al desarrollo de actividades fuera del contexto laboral (deportivas, culturales, familiares y sociales) y demás incentivos que motiven un mejor desempeño. Factores que se ven reflejados en el poco sentido de pertenencia hacia la empresa, frenan las relaciones entre jefes y trabajadores e impiden que los empleados brinden lo mejor de sí, durante el desarrollo de sus actividades; situación que de alguna manera, están afectando el desempeño colectivo.

Se puede decir entonces que, aunque la empresa cuenta en el momento con un sistema de gestión del conocimiento y se encuentra trabajando en políticas enmarcadas en el bienestar social y en la seguridad de sus colaboradores, es necesario reforzar dichos aspectos, con el fin de mejorar las condiciones laborales ofrecidas por la empresa. También deben trabajar de forma exhaustiva en incentivar espacios que fomenten el trabajo en equipo y la motivación del recurso humano; con el objetivo de que se mejoren algunos aspectos aislados que se están presentando en la organización y que pueden llegar a ser un obstáculo que impida el desarrollo pleno y la sostenibilidad de la empresa a largo plazo.

## **5.2. Formulación de Recomendaciones**

- Se deben fortalecer las capacitaciones; como se sabe, el factor humano es el activo más importante con el que cuenta la empresa, por tanto, las capacitaciones se deben ver como una inversión, que se reflejará de manera positiva en un desempeño exitoso de los empleados.
- En cuanto a la motivación por la remuneración recibida, es claro que para las organizaciones es complicado realizar ajustes de sueldo con frecuencia, y más complicado aún, tener 100% satisfechos a los empleados con la remuneración recibida. Por tal motivo, se deben implementar otros aspectos que motiven de igual manera a los empleados y que les permita estar satisfechos con su lugar de trabajo.
- Se deben implementar canales de comunicación efectivos, que brinden la confianza al empleado de expresar sus inconformidades, logrando así trabajar de manera positiva en el mejoramiento de dicha falencia.
- Con relación al reconocimiento por la labor desempeñada, es fundamental seguir trabajando en este aspecto, pues ninguna empresa puede lograr el éxito si no cuenta con un grupo de trabajo comprometido con su labor y esto se logra con la motivación que les genera además de otros factores, el reconocimiento por su buen desempeño. Se debe tener en cuenta que dicho reconocimiento debe ser constructivo, efectivo y que no caiga en favoritismos, pues ello traería desmotivación entre los demás empleados. Es necesario que la empresa invierta un poco más en este aspecto y busque el espacio y la forma de brindar reconocimiento constante a sus empleados.

- En lo relacionado con el clima organizacional, la mayoría de los empleados muestran algún grado de descontento respecto a ello, por lo cual se recomienda trabajar en cada uno de los aspectos mencionados anteriormente, con el fin de subsanar un poco esta situación.
- La Empresa ElectroVichada S.A ESP, debe estar enfocada en trabajar por el bienestar de sus empleados entendiendo que estos, son el motor fundamental de la organización y la clave del éxito para alcanzar los objetivos propuestos. Por tal motivo, deben propender por la satisfacción de las necesidades de los funcionarios, en los distintos aspectos: biológico, psicosocial, espiritual y cultural, para esto se recomienda el diseño de un programa integral que se encuentre enfocado en la búsqueda del bienestar laboral y desarrollo social de los funcionarios. Es necesario realizar un estudio detallado de cada uno de los puestos de trabajo para detectar cuáles son los factores que están impidiendo la motivación y el correcto desempeño de las funciones.
- El Modelo Estratégico Integral para el Proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento que se sugiere para la empresa, debe estar encaminado en buscar condiciones que suplan las necesidades presentes entre los trabajadores y que además permitan mejorar su desempeño. Dicho modelo debe incluir una serie de actividades a las cuales se les debe hacer seguimiento periódico y estar establecidas en un cronograma que permita su verificación.

### 5.3. Propuesta

#### **MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD OCUPACIONAL CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EMPRESA ELECTRO VICHADA S.A ESP**

**Población:** Empleados área administrativa y operativa de la empresa.

**Problema:** Porcentajes de insatisfacción relacionados con la motivación, el reconocimiento, las capacitaciones, programas de incentivos y de seguridad laboral; que están frenando la productividad y el desarrollo integral de los empleados.

**Justificación:** Mejorar las condiciones laborales, el bienestar de los trabajadores, el clima organizacional y todo lo relacionado con el desempeño de los empleados y de la empresa (basado en el proceso de creación de conocimiento de Nonaka y Takeuchi). Se pretende brindar a los trabajadores el debido proceso de capacitación y de control a sus funciones; para que al momento de desarrollar las evaluaciones se evidencie un mejoramiento en el desempeño y se puedan realizar las labores de manera eficaz. Se busca generar espacios y programas que permitan el desarrollo integral de los trabajadores, para que mejoren su calidad de vida y la de sus familias, lo que impactaría en la eficiencia de su desempeño y en la prestación del servicio que ofrece la empresa a la comunidad.

El recurso humano realiza sus labores en dirección al cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa, dichas funciones les brindan a los funcionarios experiencia y generan grandes cantidades de datos e información relacionados con el cargo y el área a la cual pertenecen. Actualmente y desde hace ya varios años, pertenecemos a una sociedad de la información y el conocimiento, la cual ordena y estructura su funcionamiento (modo de vida,

forma de relaciones, modo de trabajo, etc.) en torno a las tecnologías de la información y la comunicación y convierte a la información en un factor de producción, intercambio y conocimiento.

**Objetivo:** Mejorar las condiciones laborales ofrecidas a los empleados de la Empresa Electro Vichada S.A ESP, a través de la implementación de un nuevo Modelo Estratégico Integral para el Proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento.

**Procedimiento:** Por medio de la realización de una lista de chequeo y con la entrevista realizada a algunos de los integrantes de la empresa; se pudo determinar la necesidad que existe de la implementación de un nuevo modelo que permita mejorar aspectos relacionados con la gestión del conocimiento, la motivación y el proceso de salud ocupacional existente en la empresa. Al ser Electro Vichada S.A ESP, una empresa que presta un servicio a la comunidad (energía eléctrica), es necesario que trabaje de manera constante en mantener unas buenas condiciones laborales a sus empleados, porque esto impactará directamente en el servicio que se preste a sus clientes. La empresa debe tener presente que si quiere ser competitiva e innovadora, debe aplicar estrategias que le permitan mejorar el nivel de conocimiento y motivación entre sus empleados, en un ambiente en el que puedan desarrollar a plenitud sus habilidades y destrezas; pues de ello dependerá su evolución y buen desempeño.

**Fuente de Información:** La información que se recolectó, se obtuvo a través de fuentes primarias (área de talento humano y algunos funcionarios de la empresa).

**Método de Recolección de Datos:** Lista de chequeo, entrevista y observación; las cuales fueron aplicadas a los empleados de la empresa, con el fin de conocer sus opiniones

acerca de los aspectos que consideran, deben ser mejorados para que se puedan generar condiciones que incrementen el nivel de motivación, el sentido de pertenencia, la productividad y mejoren el clima organizacional.

**Análisis de Datos:** Se debe trabajar en distintos aspectos que permitan mejorar la conducta organizacional de todos sus empleados, pues su comportamiento influye directamente en el clima organizacional de la empresa y en el desempeño de la misma.

**Responsables del Programa:** Los responsables de la ejecución y evaluación de las actividades establecidas en el Programa que se pretende implementar para la Empresa ElectroVichada S.A ESP, el cual se enfocará en el desarrollo de actividades relacionadas con la conciliación laboral, la formación, la prevención y el ocio; serán el área de Talento Humano, con la participación activa del gerente de la empresa, quienes a su vez, contarán con la colaboración del Comité de Convivencia Laboral.

**Tiempo:** Las actividades se establecerán por semestres y se deberán desarrollar durante todo el año.

**Recursos (humanos, técnicos y financieros):** Para la ejecución de esta propuesta no se requiere generar más recursos de los que la empresa ya tiene destinados para este tipo de actividades; únicamente se necesitaría que el área de talento humano se organizara y estableciera nuevas estrategias para implementar las actividades planteadas en este nuevo modelo.

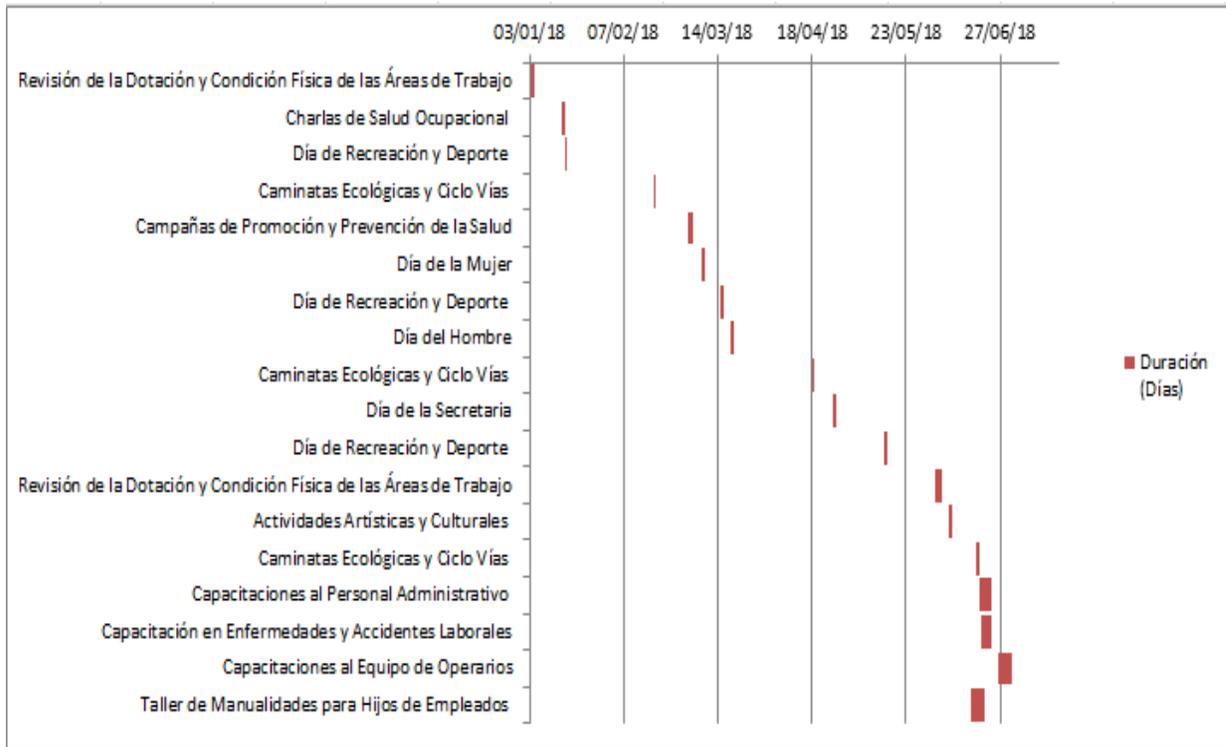
## Cronograma de Actividades (Diagrama de Gantt):

Cuadro No. 2: Lista de Actividades Primer Semestre



Actividades o Programas	Fecha de Inicio	Duración (Días)	Fecha Final
Revisión de la Dotación y Condición Física de las Áreas de Trabajo	03/01/18	2	04/01/18
Charlas de Salud Ocupacional	15/01/18	1	15/01/18
Día de Recreación y Deporte	16/01/18	1	16/01/18
Caminatas Ecológicas y Ciclo Vías	18/02/18	1	18/02/18
Campañas de Promoción y Prevención de la Salud	03/03/18	2	04/03/18
Día de la Mujer	08/03/18	1	08/03/18
Día de Recreación y Deporte	15/03/18	1	15/03/18
Día del Hombre	19/03/18	1	19/03/18
Caminatas Ecológicas y Ciclo Vías	18/04/18	1	18/04/18
Día de la Secretaria	26/04/18	1	26/04/08
Día de Recreación y Deporte	15/05/18	1	15/05/18
Revisión de la Dotación y Condición Física de las Áreas de Trabajo	03/06/18	2	04/06/18
Actividades Artísticas y Culturales	08/06/18	1	08/06/18
Caminatas Ecológicas y Ciclo Vías	18/06/18	1	18/06/18
Capacitaciones al Personal Administrativo	19/06/18	5	23/06/18
Capacitación en Enfermedades y Accidentes Laborales	20/06/18	4	23/06/18
Capacitaciones al Equipo de Operarios	26/06/18	5	30/06/18
Taller de Manualidades para Hijos de Empleados	16/06/18	5	20/06/18

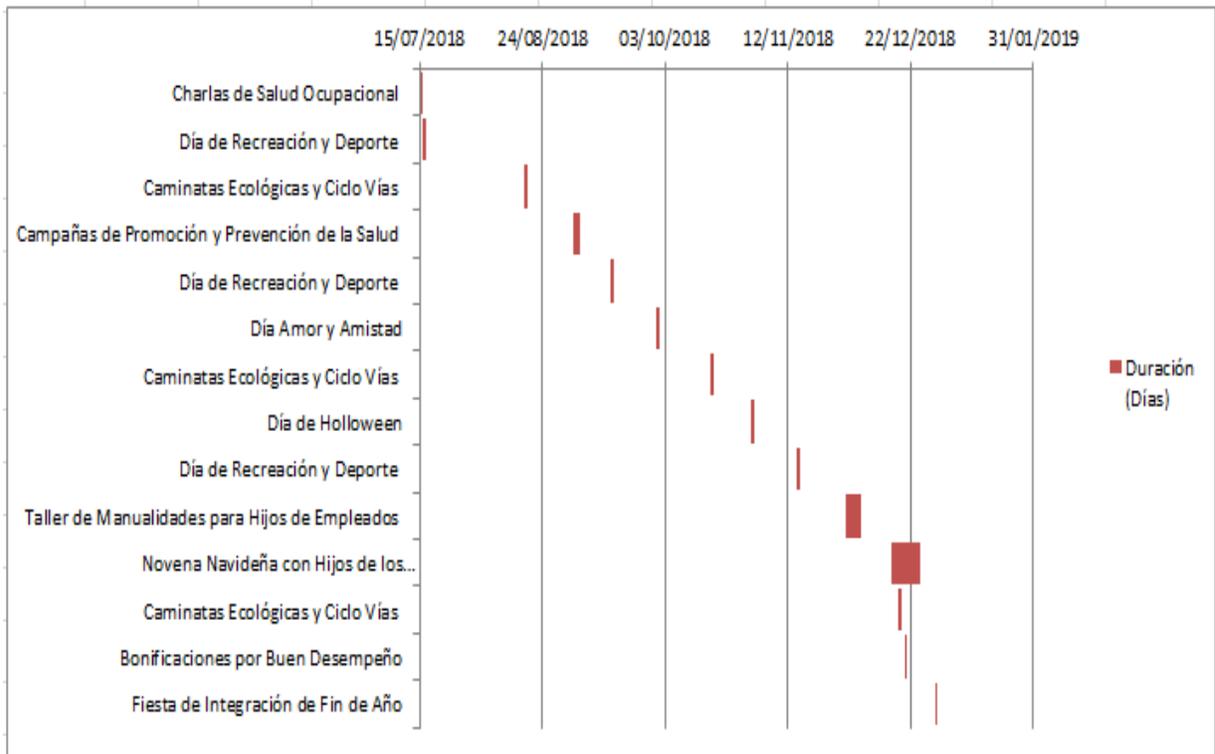
Gráfica No. 1: Proyección de Actividades Primer Semestre



Cuadro No. 3: Lista de Actividades Segundo Semestre

Actividades o Programas	Fecha de Inicio	Duración (Días)	Fecha Final
Charlas de Salud Ocupacional	15/07/2018	1	15/07/2018
Día de Recreación y Deporte	16/07/2018	1	16/07/2018
Caminatas Ecológicas y Ciclo Vías	18/08/2018	1	18/08/2018
Campañas de Promoción y Prevención de la Salud	03/09/2018	2	04/09/2018
Día de Recreación y Deporte	15/09/2018	1	15/09/2018
Día Amor y Amistad	30/09/2018	1	30/09/2018
Caminatas Ecológicas y Ciclo Vías	18/10/2018	1	18/10/2018
Día de Halloween	31/10/2018	1	31/10/2018
Día de Recreación y Deporte	15/11/2018	1	15/11/2018
Taller de Manualidades para Hijos de Empleados	01/12/2018	5	05/12/2018
Novena Navideña con Hijos de los Empleados	16/12/2018	9	24/12/2018
Caminatas Ecológicas y Ciclo Vías	18/12/2018	1	18/12/2018
Bonificaciones por Buen Desempeño	20/12/2018	1	20/12/2018
Fiesta de Integración de Fin de Año	30/12/2018	1	30/12/2018

Gráfica No. 2: Proyección de Actividades Segundo Semestre



**Recomendaciones:**

El Modelo Estratégico Integral para el Proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento que se propone para la Empresa ElectroVichada S.A ESP, se ha organizado con el objetivo de otorgarle un crecimiento óptimo a los trabajadores de la empresa, mediante el desarrollo de actividades que garanticen el cumplimiento de la motivación y satisfacción en sus trabajadores, para su desarrollo integral y el mejoramiento del clima organizacional. Dichas actividades estarán enfocadas hacia la conciliación laboral, actividades de formación, programas de prevención y actividades de ocio; las cuales complementadas con los valores y principios de la empresa, permitirán incentivar y motivar el desempeño, el progreso intelectual y personal de todos los empleados. Con relación a lo anterior, las recomendaciones puntuales para el desarrollo de este programa, serían las siguientes:

Con relación a las actividades de conciliación laboral, se debe tener en cuenta qué parámetros se utilizaran para medir los beneficios extra salariales, bonos, premios e incentivos, para que sean otorgados de manera equitativa, que permitan las mismas condiciones para todos sus trabajadores, sean del área administrativa, operativa, contratistas, provisionales; evitando así tener inconvenientes futuros.

También es necesario tomar en cuenta la opinión de los trabajadores acerca de las propuestas que ellos puedan aportar para el desarrollo del programa de bienestar laboral y desarrollo social, mediante el desarrollo de encuestas o sugerencias, donde ellos manifiesten sus puntos de vista, como protagonistas principales de este proceso.

Se deben realizar evaluaciones de satisfacción a los trabajadores, para determinar el impacto que tengan las actividades y poder generar indicadores que permitan establecer las mejoras que se deban desarrollar al programa.

Dentro de este nuevo modelo estratégico integral que se propone para la empresa, debe incluirse un modelo de gestión del conocimiento que permita generar nuevo conocimiento, fortalecer el desempeño y responder a las necesidades de la empresa.

## **MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LA EMPRESA ELECTRO VICHADA S.A ESP**

Es necesario conocer que existen dos tipos de conocimiento, el tácito, el cual es aquel conocimiento que forma parte de nuestro modelo mental, fruto de nuestra experiencia personal e involucra factores intangibles como las creencias, valores, puntos de vista, intuición, etc., y por tanto, no lo podemos estructurar, almacenar, ni distribuir. Dicho conocimiento es el más difícil de gestionar pues en muchas ocasiones, ni siquiera su

propietario sabe que lo tiene, y al mismo tiempo, es el que más posibilidades tiene de generar ventaja competitiva, pues es casi imposible de imitar por la competencia. Por otro lado está el conocimiento explícito, que es el conocimiento que puede ser estructurado, almacenado y distribuido. En él se encuentran las expresiones gramaticales, matemáticas, especificaciones, tutoriales, procedimientos, manuales, información almacenada, etc., el cual puede ser transmitido fácilmente de un individuo a otro. Se puede inferir entonces que, el conocimiento tácito dificulta su procesamiento y distribución pues para ello sería necesario convertirlo en conocimiento explícito, mientras que el conocimiento explícito, puede ser fácilmente procesado por un equipo informático, distribuido electrónicamente o almacenado en una base de datos. El hecho de poder transformar el conocimiento tácito de un individuo en conocimiento explícito, es lo que permite que se genere el conocimiento organizacional.

El modelo de gestión del conocimiento propuesto para la empresa, se elaboró tomando como base el modelo de creación del conocimiento de Nonaka y Takeuchi, el cual debe ser un sistema abierto de intercambio de conocimientos con el medio ambiente (Wiki Libros, 2010). Con este modelo, la generación del nuevo conocimiento se realiza a partir de procesos de socialización, internalización, externalización y combinación de conocimiento. Para el caso de la empresa Electro Vichada S.A ESP, sería de la siguiente manera:

- **Socialización:** Es un proceso de obtener conocimiento tácito a través de comunicar experiencias por medio de exposiciones orales, documentos, manuales y tradiciones (Hernández, N. 2014). Se realizaron preguntas a los trabajadores para conocer la información relacionada con las competencias requeridas para desempeñar los cargos y que documentos, manuales o formatos se encuentran establecidos.

- **Externalización:** Es el proceso de convertir el conocimiento tácito en conceptos explícitos (Hernández, N. 2014). Se utilizó la lista de chequeo y la entrevista, las cuales aportaron información que permitieron la conversión del conocimiento.
- **Combinación:** El conocimiento se puede categorizar, comparar y clasificar para conformar bases de datos y producir conocimiento explícito (Hernández, N. 2014). Para esto se elaboraron las propuestas relacionadas con las capacitaciones, que permitirán el posterior intercambio y recopilación del conocimiento. Dichas capacitaciones se programarán por lo menos una vez al año.
- **Internalización:** Es un proceso de transformación del conocimiento explícito en conocimiento tácito, diseña modelos mentales o prácticas de trabajo para compartir el conocimiento (Hernández, N. 2014). En esta etapa se demuestra como los instrumentos utilizados buscan a través de la experiencia dar solución a una problemática presentada, con el objetivo de que el conocimiento adquirido (explícito), se pueda desarrollar y convertir en conocimiento particular, es decir de cada empleado (tácito).

### **Transformación de conocimiento tácito a explícito en la Empresa Electro Vichada S.A**

#### **ESP:**

Es necesario que la empresa genere los distintos espacios que permitan que el conocimiento tácito con el que cuentan sus trabajadores, pueda ser convertido en conocimiento explícito para que de esta manera, se pueda convertir en una ventaja competitiva para la empresa. Es por esto que se propone seguir trabajando en las capacitaciones al personal, las cuales deben ser personalizadas y de acuerdo a las necesidades

de cada puesto de trabajo. A continuación se sugieren algunas estrategias que pueden facilitar este proceso:

- Reuniones eventuales: que permitan la circulación del conocimiento, es decir, compartir nuevas ideas, experiencias, nuevos métodos que generen eficiencia en los puestos de trabajo, etc.
- Establecer formatos: que sirvan de herramienta para registrar las nuevas ideas o métodos que resulten de dichas reuniones.
- Informes: que contengan las conclusiones o síntesis obtenidas.
- Hacer seguimiento a los puestos de trabajo y dejar evidencia de las labores realizadas (fotos o videos) que permitan identificar las habilidades y destrezas de los trabajadores, con el objetivo de analizar aspectos detallados de los procesos y poder generar los ajustes que sean necesarios. De esta manera, se utilizaría la información obtenida de manera inteligente.

## Referencias Bibliográficas

- Biblioteca Universidad de Alcalá, (s.f.). *Fuentes de Información*. Consultado: (07, 11, 2017). Disponible en: [http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/tipos\\_de\\_fuentes\\_de\\_informacin.html](http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/tipos_de_fuentes_de_informacin.html)
- Centros de Control y Prevención de Enfermedades (2002). “*La cambiante organización del trabajo y la seguridad y la salud de las personas que trabajan*”. Consultado: (11, 11, 2017). Disponible en: <https://www.cdc.gov/niosh/docs/2002-116/>
- Chávez, K.L. (2015). Definición sobre Lista de Chequeo. Consultado: (08, 11, 2017). Disponible en: [https://prezi.com/dhmoh9mv\\_z8l/definicion-sobre-lista-de-chequeo/](https://prezi.com/dhmoh9mv_z8l/definicion-sobre-lista-de-chequeo/)
- Delhey, J. (2012). “*Satisfacción con la vida en una Europa ampliada*”. Consultado: (13, 11, 2017). Disponible en: <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef03108.htm>
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F. y Schaufeli (2001). “*El modelo Demandas de empleo-Recursos de Burnout*”. Consultado: (09, 11, 2017). Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/11920243\\_The\\_Job\\_Demands\\_Resources\\_Model\\_of\\_Burnout](https://www.researchgate.net/publication/11920243_The_Job_Demands_Resources_Model_of_Burnout)
- El Pensante (2016). *La investigación Explicativa*. Consultado: (07, 11, 2017). Disponible en: <https://educacion.elpensante.com/la-investigacion-explicativa/>
- Explorable.com (2017). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. Consultado (06, 11, 2017). Disponible en: <https://explorable.com/es/investigacion-cuantitativa-y-cualitativa>
- Garzón, M. y Dalsy, Y. (2006). “*La gestión del conocimiento y los estudios de casos; herramientas de los trabajadores para su salud.*”. Consultado: (09, 11, 2017). Disponible en: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/1207/BI%2029.pdf?sequence>

- Garzón, M. y Dalsy, Y. (2006). *La gestión del conocimiento*. Consultado: (08, 11, 2017).  
Disponible en: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/1207/BI%2029.pdf?sequence>
- González, W. (2009). *Técnicas de Recolección de Datos*. Consultado: (07, 11, 2017).  
Disponible en: <https://gabriellebet.files.wordpress.com/2013/01/tecnicas-de-recoleccion3b3n4.pdf>
- Hernández, N. (2014). *Teoría de la gestión del conocimiento*. Consultado: (09, 11, 2017).  
Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-gestion-del-conocimiento/>
- Hernández, N. (2014). *Teoría de la gestión del conocimiento*. Consultado: (18, 09, 2017).  
Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-gestion-del-conocimiento/>
- Higuera, J. (s, f). *La gestión del conocimiento en las organizaciones*. Consultado: (05, 11, 2017).  
Disponible en: <http://www.ceipa.edu.co/lupa/index.php/lupa/article/view/57/105>
- Martínez, L. E. (2007). *Gestión del Conocimiento: 4 autores y sus 3 teorías principales*.  
Consultado: (05, 11, 2017). Disponible en: <http://manuelgross.bligoo.com/content/view/730431/Gestion-del-Conocimiento-4-autores-y-sus-3-teorias-principales.html#.WgIIJvnWzIU>
- Méndez, A. (2011). *Compromiso y Estrategia: Un modelo de gestión integral y dinámica*.  
Consultado: (04, 11, 2017). Disponible en: <http://www.eoi.es/blogs/open/compromiso-y-estrategia-un-modelo-de-gestion-integral-y-dinamico/>
- Murillo, H., Aguilar, N., García Y. y López L. (2012). *Importancia de la salud ocupacional en la empresa*. Consultado: (06, 11, 2017). Disponible en: [https://es.slideshare.net/smith\\_95020213/importancia-de-la-salud-ocupacional-en-la-empresa](https://es.slideshare.net/smith_95020213/importancia-de-la-salud-ocupacional-en-la-empresa)

- Nicolini, D., Powell, J., Conville, P. y Martínez, L. (2008). *“Gestionar el conocimiento en el sector de la salud. Una revisión”*. Consultado: (09, 11, 2017). Disponible en: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1468-2370.2007.00219.x/abstract;jsessionid=B877DB8EA93C0603326F8CBE750211C4.f04t01?systemMessage=Wiley+Online+Library+usage+report+download+page+wil+be+unavailable+on+Friday+24th+November+2017+at+21%3A00+EST+%2F+02.00+GMT+%2F+10%3A00+SGT+%28Saturday+25th+Nov+for+SGT+>
- Riascos, J. (2011). *La gestión estratégica integral. Revista UPB*. Consultado: (03, 11, 2017). Disponible en: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/trabajosocial/article/view/1057>
- Rivero, S. y González, G. (2013). *Bases teóricas de la gestión del conocimiento en las organizaciones*. Consultado: (10, 11, 2017). Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos15/bases-teoricas/bases-teoricas2.shtml>
- Román, O. H., Arbeláez, G. y Patiño, C. A. (2012). *Gerencia integral desde la perspectiva de un modelo de planeación estratégica*. Consultado: (04, 11, 2017). Disponible en: [https://www.usbcali.edu.co/sites/default/files/004\\_gerenciaintegral.pdf](https://www.usbcali.edu.co/sites/default/files/004_gerenciaintegral.pdf)
- Sagy, S. y Eriksson M. (2016). *“La aplicación de Salutogénesis para trabajar”*. Consultado: (12, 11, 2017). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK435821/>
- Wigodski, J. (2010). *Población y Muestra*. Consultado: (06, 11, 2017). Disponible en: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com.co/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Wiki Libros (2010). *Teoría de creación de conocimiento por Nonaka y Takeuchi. Gestión del Conocimiento - Modelo de creación del conocimiento*. Consultado: (19, 09, 2017). Disponible en: [https://es.wikibooks.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_del\\_conocimiento/Modelo\\_de\\_creaci%C3%B3n\\_del\\_Conocimiento/Teor%C3%ADa\\_de\\_creaci%C3%B3n\\_de\\_conocimiento\\_por\\_Nonaka\\_y\\_Takeuchi](https://es.wikibooks.org/wiki/Gesti%C3%B3n_del_conocimiento/Modelo_de_creaci%C3%B3n_del_Conocimiento/Teor%C3%ADa_de_creaci%C3%B3n_de_conocimiento_por_Nonaka_y_Takeuchi)

Wikipedia (2017). *Salud Ocupacional*. Consultado: (06, 11, 2017). Disponible en:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Salud\\_ocupacional](https://es.wikipedia.org/wiki/Salud_ocupacional)

Wilson, M., DeJoy, D., Vandenberg, R., Richardson, H. y McGrath, A. (2004).  
“*Características del trabajo y salud y bienestar de los empleados*”. Consultado: (10,  
11, 2017). Disponible en:  
[https://books.google.com.co/books?id=nqMyDwAAQBAJ&pg=PT66&dq=Wilson,+M.,+DeJoy,+D.,+Vandenberg,+R.,+Richardson,+H.+%26+McGrath,+A.+\(2004\).+Work+characteristics+and+employee+health+and+well-](https://books.google.com.co/books?id=nqMyDwAAQBAJ&pg=PT66&dq=Wilson,+M.,+DeJoy,+D.,+Vandenberg,+R.,+Richardson,+H.+%26+McGrath,+A.+(2004).+Work+characteristics+and+employee+health+and+well-)