

Diseño de un Modelo Estratégico Integral Para el Proceso de Salud Ocupacional con Énfasis En
Gestión Del Conocimiento Con Respecto a los Riesgos Ergonómicos del Personal de
Servientrega s.a

Presentado Por

Kelly Jennifer Navarro Ocampo	Cod.1.110.512.523
Eliana Rocío Murillo Guzmán	Cód. 1.110.458.940
Ángela Milena Cruz Rodríguez	Cod.1.110.473.893
Jonathan Donoso	Cod. 1.110.513.660
Danielle Stephanie Bernal	Cod 1110516816

Grupo de Trabajo Colaborativo
N. 30

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia
Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas Y De Negocios –ECACEN
Administración De Empresas
Diplomado De Profundización En Gerencia Del Talento Humano
Ibagué
2017

Diseño de un Modelo Estratégico Integral Para el Proceso de Salud Ocupacional con Énfasis En
Gestión Del Conocimiento Con Respecto a los Riesgos Ergonómicos del Personal de
Servientrega s.a

Presentado por

Kelly Jennifer Navarro Ocampo	Cod.1.110.512.523
Eliana Rocío Murillo Guzmán	Cód. 1.110.458.940
Ángela Milena Cruz Rodríguez	Cod.1.110.473.893
Jonathan Donoso	Cod. 1.110.513.660
Danielle Stephanie Bernal	Cod 1110516816

Presentado a:

Lina Marcela Parra
Tutora del Curso

Grupo de Trabajo Colaborativo
N. 30

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia
Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas Y De Negocios –ECACEN
Administración De Empresas
Diplomado De Profundización En Gerencia Del Talento Humano
Ibagué
2017

RAE

Tipo de documento: Trabajo de grado – Diplomado de profundización en gerencia del talento humano.

Título: Diseño De Un Modelo Estratégico Integral Para El Proceso De Salud Ocupacional Con Énfasis En Gestión Del Conocimiento Con Respecto A Los Riesgos Ergonómicos Del Personal De Servientrega s.a

Autores: Eliana Rocío Murillo Guzmán **Código:** 1.110.458.940 **Tel:** 3143120945

Correo: elimuguz1429@yahoo.es

- Ángela Milena Cruz Rodríguez **Código:** 1.110.473.893 **Tel:** 3124299908

Correo: angiecruzr@gmail.com

- Jonathan Donoso **Código:** 1.110.513.660 **Tel:** 3182983285

Correo: jonathandonoso1991@hotmail.com

- Kelly Jennifer Navarro Ocampo **Código:** 1.110.512.523 **Tel:** 3164963674

Correo: kellynavarro17@gmail.com

- Danielle Stephanie Bernal **Código:** 1.110.516.816 **Tel:** 3175761535

Correo: Pitybernal@hotmail.com

Descriptorios palabras claves: investigación, riesgo, salud ocupacional, diseño, estrategia.

Línea de investigación: La línea de investigación se adscribe a la línea de salud ocupacional mediante el método cuantitativo y cualitativo.

Descripción: se realizó encuestas a los trabajadores de servintrega para corroborar los riesgos ergonómicos a los que estos se ven enfrentados diariamente.

Fuentes: : Algunas de las fuentes utilizadas como soporte para el desarrollo del presente trabajo se refieren a continuación:

Alonso, A. C. (2004). *La Medicina Del Trabajo Del Siglo XXI*. Obtenido de <https://vdocuments.net/la-medicina-del-trabajo-del-siglo-xxi.html>

D.C, S. G. (31 de Julio de 2014). *DECRETO 1443 DE 2014*. Obtenido de http://www2.igac.gov.co/igac_web/normograma_files/Decreto%201443%20de%202014.pdf

Espriella, A. M. (14 de Septiembre de 2015). *La importancia de la salud ocupacional en las organizaciones*. Obtenido de <http://blog.acsendo.com/la-importancia-de-la-salud-ocupacional-en-las-organizaciones/>

Factores Ergonomicos. (2009). Obtenido de Posturas Forzadas: <http://www.elergonomista.com/fe07.htm>

Ferrer, J. (Julio de 2010). *Tecnicas de la Investigacion*. Obtenido de

metodologia02.blogspot.com.co/p/tecnicas-de-la-investigacion.html

Gardey, J. P. (2008). *Definición de salud ocupacional*. Obtenido de <https://definicion.de/salud-ocupacional/>

Lucia, O. (18 de Junio de 2009). *Importancia de un programa de salud ocupacional*. Obtenido de http://olgaggso.blogspot.com.co/2009_06_01_archive.html

Meyer, D. D. (12 de Septiembre de 2006). *La investigación Descriptiva*. Obtenido de <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>

Moran, M. C. (2007). *El dictamen pericial en ergonomía y psicología aplicada*. Madrid: TEBAR.

Navarra., S. C. (Abril de 2000). *Posturas Forzadas*. Obtenido de <https://www.msssi.gob.es/ciudadanos/saludAmbLaboral/docs/posturas.pdf>

Contenido: El trabajo desarrollado supuso la revisión exhaustiva de bibliografía que soportara los temas tratados; el presente trabajo se diseñó un modelo de salud ocupacional con énfasis en gestión del conocimiento para los empleados de servientrega s.a

Metodología: El estudio empleado para el desarrollo de la presente investigación es de forma descriptiva y explicativa. Para recoger la información necesaria y poder llevar a cabo el presente estudio se optó por el método de encuesta, así como también se habló con personas que laboran en SERVIENTREGA SA en la ciudad de Ibagué (Tolima), en las áreas de despacho, Efecty, entregas y reparto, con el fin de conocer de forma directa la actividad que desempeña cada trabajador en estas áreas de trabajo y el concepto que tiene el personal respecto a su actividad laboral.

Conclusiones y Recomendaciones: El personal de la empresa Servientrega cuenta con muy poco conocimiento y solo tiene pequeñas nociones acerca de la seguridad y la salud en el trabajo.

- Realizar un programa en Salud Ocupacional con énfasis en área del talento humano con cronograma de capacitaciones para el personal del área operativa con el fin de prevenir las posibles enfermedades laborales.
- Que se implemente el uso de cronogramas propuestos y se de aviso con anticipación a los empleados sobre la aplicación de las herramientas para la medición del desempeño y capacitaciones en prevención de enfermedades laborales

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS.....	2
SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA	3
CAPITULO 1: EL PROBLEMA	5
1.1 Antecedentes del Problema	6
1.2 Planteamiento del Problema	8
1.3 Objetivos De La Investigación	10
1.4 Justificación de La Investigación	11
CAPITULO 2: REVISION DE LITERATURA	13
2.1 Marco Teórico	14
2.2 Marco Legal	17
CAPITULO 3: METODOLOGIA GENERAL.....	18
3.1 Método de investigación.....	20
3.2 Población y Muestra.....	25
3.3 Fuentes De Información	27
3.4 Técnicas e instrumentos recolección de datos.....	28
CAPITULO 4: RESULTADOS	29
4.1 Presentación de los resultados.....	29
4.2 Análisis de datos.....	39
CAPITULO 5: CONCLUSIONES.....	39
5.1 Resumen de Hallazgos	40
5.2 Recomendaciones	41
5.3 Propuesta	41
5.3.1 Interiorización	42
5.3.2 Socialización	43
5.3.3 Exteriorización	43
5.3.4 Asociación.....	44
5.4 Plan de mejoramiento.....	44
5.4.1 Cronograma de actividades- Diagrama de Gantt.....	59
CONCLUSIONES	60
BIBLIOGRAFÍA.....	62

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro distribución de personal vinculado a Servientrega S.A 4

Tabla 2 Valor de la Implementación 58

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Descripción Grafica Población y Muestra	27
Figura 2 Datos Estadísticos de la respuesta a la pregunta 1	30
Figura 3 Datos estadísticos de la respuesta a la pregunta 2.....	31
Figura 4: Datos estadísticos de la respuesta a la pregunta 3.....	31
Figura 5: Datos estadísticos de la respuesta a la pregunta 4.....	32
Figura 6: Datos Estadísticos de la respuesta a la pregunta 5	32
Figura 7: Datos Estadísticos de la respuesta a la pregunta 6.....	33
Figura 8: Datos Estadísticos de la respuesta a la pregunta 7	33
Figura 9: Datos Estadísticos de la respuesta a la pregunta 8.....	34
Figura 10: Datos Estadísticos de la respuesta a la pregunta 9.....	34
Figura 11: Datos estadísticos de la respuesta a la pregunta 10.....	35
Figura 12: Subprograma Medicina Preventiva y de trabajo.....	51
Figura 13: Subprograma de Higiene Industrial	54
Figura 14: Subprograma de Seguridad Industrial.....	57
Figura 15: Cronograma de Actividades – Diagrama de Gantt	59
Figura 16: Formato Encuesta Realizada.....	65

INTRODUCCIÓN

Mediante el desarrollo del presente trabajo, el cual corresponde a la actividad de la fase 6 y el cual tiene como finalidad diseñar un Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento, buscando con este reducir los riesgos a los cuales están expuestos los empleados de la empresa, ayudando así a mejorar el bienestar de estos y por ende aumentar la productividad y el cumplimiento de los objetivos de la empresa Servientrega.

En el desarrollo del presente trabajo se integraron diferentes conceptos y temáticas relacionadas con la salud ocupacional y la gestión del conocimiento, lo cual nos guio para poder desarrollar una la estrategia adecuada que permita potenciar a las organizaciones a través del desarrollo de medidas acordes a las necesidades presentadas por la organización y a su vez la de los empleados.

En la presente investigación, el tema de este estudio son las posturas forzadas realizadas por los empleados de SERVIENTREGA S.A en sus actividades laborales, las cuales son las posiciones del cuerpo tanto fijas como restringidas, la fuerza por sobrecarga, las posturas que cargan las articulaciones, y las posturas que producen dolencias o en mayor de los casos enfermedades laborales.

En cuanto a las posibles limitaciones que se pueden presentar encontramos la falta de conocimiento por parte de los empleados con respecto a las normas existentes, la ausencia de cultura del autocuidado y/o el interés por implementar las estrategias propuestas.

OBJETIVOS

General

Realizar un proyecto de investigación enfocado a la gestión del conocimiento, aplicando todos los conceptos y temáticas vistas durante el proceso de formación.

Específico

- Realizar un plan de mejoramiento para la empresa con la cual se ha venido trabajando durante el curso de Profundización en Gerencia del Talento Humano.
- Comprender la importancia que tiene la gerencia del talento humano
- Entender que la gestión del conocimiento es de vital importancia dentro de las empresas para la adaptación y éxito de estas.

SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

1. Razón Social de la empresa

SERVIENTREGA SA, identificación NIT

2. Rama o Actividad:

La empresa SERVIENTREGA S.A es una empresa prestadora de servicios, orientada a ofrecer soluciones de logística en recolección, transporte, almacenamiento, empaqué y distribución de documentos y mercancías (Servientrega, 2017).

3. Plataforma Estratégica

- **Misión**

Satisfacer totalmente las necesidades de logística y comunicación integral de nuestros Clientes, a través de la excelencia en el servicio, el desarrollo integral de nuestros Líderes de Acción y el sentido de compromiso con nuestra familia y nuestro País (Servientrega, 2017).

- **Visión**

Ser que SERVIENTREGA sea un modelo de empresa líder en servicios de logística y comunicación, por seguridad, oportunidad y cubrimiento en América, con presencia competitiva a nivel mundial (Servientrega, 2017).

- **Objetivos corporativos**

- Las diferencias raciales, sociales, políticas, culturales y religiosas no constituyen desigualdad
- El corazón de SERVIENTREGA S.A es el cliente, el cual garantiza la estabilidad y desarrollo

- Seguridad, oportunidad, confiabilidad y sensibilidad en el producto servicio, son la razón de ser (Servientrega, 2017).
- La competencia renueva día a día a la empresa y la hace grande entre las grandes.
- El cumplimiento de la constitución y leyes de la república, garantizan la convivencia democrática

4. Población trabajadora

La plantilla está compuesta en su mayoría por hombres debido a las funciones a desarrollar, las cuales demandan cualidades de fuerza y coordinación. Las mujeres trabajan en áreas administrativas y atenciones en los centros de soluciones.

Aproximadamente el 70% de la planta de personal está compuesto por hombres y el 30% por mujeres.

A continuación, ingresamos los datos numéricos del total de empleados que conforman la planta de SERVIENTREGA S.A, datos que se relacionan de acuerdo a la operación realizada de porcentajes.

Tabla 1 Cuadro distribución de personal vinculado a Servientrega S.A

CENTRO DE TRABAJO	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
Colombia	10.750	7.525	3.225
Tolima	268	187	81
Ibagué	52	37	15
Fuera de Colombia	1.100	770	330

5. Tipo De Riesgo

Según el Decreto 1607 de Julio 31 de 2002 del Ministerio de Protección Social correspondiente a la tabla de clasificación de actividades Económicas para el sistema General de Riesgos

Profesionales está clasificada en la clase de riesgo II específicamente en el numeral 2242401: Empresas dedicadas a la prestación de servicios de encomiendas (Social, 2017)

CAPITULO 1: EL PROBLEMA

En este aparte se aborda el tema de diseñar un modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional con énfasis en gestión del conocimiento de la empresa SERVIENTREGA SA, siendo este un proceso de carácter estratégico que aplicado de manera organizado en SERVIENTREGA SA, permitirá que los empleados de esta organización puedan desarrollar conocimientos, habilidades y actividades que tienen relación con su trabajo, invitando a modificar las actitudes frente al ambiente laboral y actitudes frente a los aspectos de la organización, buscando no solo el crecimiento de la empresa sino que también la participación activa de todos los miembros de la organización.

Con este proyecto se busca mejorar las prácticas en el proceso de salud ocupacional a partir de la del conocimiento en la Empresa SERVIENTREGA SA, especializada en la cadena de abastecimiento orientada a desarrollar soluciones de logística flexible, integral y a la medida, para agregar valor estratégico a sus clientes en los diferentes sectores de la economía (Servientrega, 2017).

SERVIENTREGA S.A. es una compañía orientada a ofrecer a sus clientes soluciones integrales de logística en recolección, transporte, almacenamiento, empaque y embalaje, logística promocional, y distribución de documentos y mercancías, cumpliendo así las expectativas propuestas. Así mismo se pretende identificar las falencias que se pueden estar presentando en el proceso que esta empresa realiza en el área de salud ocupacional con énfasis en gestión del

conocimiento, porque a pesar de contar con un programa sólido y estructurado se hace necesario un contexto de un sistema de Salud Ocupacional, como ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización (Servientrega, 2017).

Este proceso estratégico está asociado con todo lo relacionado con la planificación, implementación, control y mejora continua. Todo este proceso se puede lograr aplicando el concepto de PHVA desde la parte administrativa hasta la operativa.

1.1 Antecedentes del Problema

SERVIENTREGA S.A. es una empresa que integra la cadena de abastecimiento, brindando soluciones integrales en logística y comunicaciones, pionera y líder en el sector dentro del mercado colombiano. Hoy en día SERVIENTREGA S.A es la empresa de mensajería más importante de su género en Colombia. También está a la cabeza en Ecuador y se posiciona cada día mejor en Perú. Tiene presencia en varios países centroamericanos, en Miami y en España. (Servientrega, 2017)

Hoy en día es una gran compañía de logística que genera más de 12 mil empleos y recibe a casi tres millones de clientes en sus instalaciones cada mes. Es una empresa que satisface totalmente las necesidades de logística y comunicación integral de sus clientes, a través de la excelencia en el servicio, el desarrollo integral de los líderes de Acción y el sentido de compromiso para con las familias de este país. lo que le ha permite a la organización mejorar sus procesos. (Servientrega, 2017)

Es claro que en entorno globalizado en donde los sistemas son dinámicos, y en donde cada día las exigencias del mercado y la competencia exige empresas con alta calidad en sus procesos,

siendo uno de los más importantes la Gestión del talento Humano, pues es esta quien hace que los objetivos y metas de la empresa sean alcanzados. Dentro del área de talento humano se deben desarrollar e implementar la gestión de desempeño de sus empleados, los planes de capacitaciones y los modelos estratégicos integrales para el proceso de llevar acabo el área de Salud Ocupacional, con énfasis en la gestión del conocimiento, lo que les permite a las organizaciones mejorar sus procesos.

Es clave resaltar que estos procesos en muchas empresas no se desarrollan de manera adecuada, pues las herramientas empleadas no son las acordes y no son empleadas bajo una óptica de mejora que permitan la aplicabilidad de los resultados para fortalecer y actualizar las competencias de los empleados, que contribuyan, no solo con el potencial humano que laboran en la organización, sino que aporten al mejoramiento de la productividad y competencias de los empleados, dese el punto de vista laboral.

La preocupación de los empresarios, también se deben centrar en la formación de los empleados, en que conozcan e implementen los sistemas de salud ocupacional, con sistemas encaminados hacia una mejora, de manera sistemática que busquen generar innovaciones para garantizar la integridad física y laboral del empleado. Y es aquí donde la capacitación se debe centrar sobre temas puntuales del área de trabajo o por cambios o evoluciones de herramientas empleadas.

De acuerdo a lo manifestado, existen varios puntos de partida para generar una propuesta, que nos permita diseñar un modelo estratégico integral para el proceso de Salud Ocupacional, en la empresa SERVIENTREGA SA, donde no se trata de hacer una retroalimentación a los empleados, sino de llevar acabo la implementación de este proceso, de acuerdo a las necesidades

encontradas pero en el momento que estas se presentan, es decir llevando a cabo un proceso en salud ocupacional, es decir mediante un modelo en donde el empleado aumenta su conocimiento tácito, lo exteriorice y logre un conocimiento explicito para toda la compañía.

1.2 Planteamiento del Problema

Es claro que las empresas sin importar su actividad económica necesitan de un programa de salud ocupacional, con énfasis en la gestión del conocimiento, con el fin de lograr beneficios como la mejora continua del clima laboral, mayor satisfacción y sentido de pertenencia del personal y la productividad y calidad de los servicios que ofrecer la empresa. Además, a lo anterior la implementación de un programa de salud ocupacional esta promoviendo y protegiendo la salud de los empleados, ayudando a reducir los accidentes y enfermedades laborales mediante las condiciones de riesgo.

La salud ocupacional no solo se preocupa o vela por cuidar las condiciones físicas de los trabajadores, sino que también se ocupa de la parte psicológica, de la planeación, organización, ejecución, control y evaluación de todas aquellas actividades que de una u otra manera ayudan a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los empleados (Lucia, 2009). En vista de lo anterior podemos afirmar que el principal objetivo de un programa de Salud Ocupacional es proveer o brindar seguridad y protección a todos los empleados y así tener un excelente desempeño laboral.

Como resultado a la ausencia de este trabajo de salud ocupacional hace que la empresa presente un conjunto de debilidades, ausencias y una cantidad elevada de costos adicionales, desmotivación del personal, falta del sentido de pertenencia para con la empresa y en donde la

salud física, mental y social de los empleados se ha visto afectada, repercutiendo negativamente para SERVIENTREGA SA, como empresa líder en su actividad económica.

Teniendo en cuenta estas razones se evidencio que en la organización SERVIENTREGA SA, no tiene un programa de inspecciones y evaluaciones precisas en las diferentes área, no se ha hecho un control de capacitaciones en medicina preventiva, exámenes periódicos, medicina en el trabajo e ingenie y seguridad industrial, no se tiene registros de ausentismos, accidentes, lesiones y enfermedades profesionales, dificultando esta la adecuada planeación de los procedimientos que se requieren para realizar un proceso seguro en la parte administrativa y operativa de la empresa.

Con base en estos argumentos se plantea la siguiente pregunta la cual hace parte de la motivación para la realización de esta investigación.

¿Como estructurar un plan de mejoramiento con énfasis en la gestión del conocimiento para el proceso de salud ocupacional que ayude a prevenir los riesgos ergonómicos del personal de Servientrega para el año 2018?

Las posturas forzadas Posiciones de trabajo que supongan que una o varias regiones anatómicas dejen de estar en una posición natural de confort para pasar a una posición forzada que genera hiperextensiones, híper-flexiones y/o híper-rotaciones osteoarticulares con la consecuente producción de lesiones por sobrecarga (Navarra., 2000). Las posturas forzadas comprenden las posiciones del cuerpo fijas o restringidas, las posturas que sobrecargan los músculos y los tendones, las posturas que cargan las articulaciones de una manera asimétrica, y las posturas que producen carga estática en la musculatura (Navarra., PROTOCOLOS DE VIGILANCIA SANITARIA ESPECÍFICA Posturas forzadas, 2001). Existen numerosas

actividades en las que el trabajador debe asumir una variedad de posturas inadecuadas que pueden provocarles dolencias en diferentes articulaciones y en sus tejidos blandos adyacentes. Las tareas con posturas forzadas implican fundamentalmente a tronco, brazos y piernas

1.3 Objetivos De La Investigación

General

Diseñar e implementar un programa de Salud Ocupacional con énfasis en gestión del conocimiento, que ayude a prevenir los riesgos de posturas forzadas a los que se encuentran expuestos los empleados de SERVIENTREGA SA para el año 2018.

Específicos

- Mejorar las condiciones de trabajo, identificando los factores de riesgo a los que se encuentran expuestos los empleados de la empresa, entre ellos las posturas forzadas y aplicar las medidas más efectivas para el control de los mismos, realizando un panorama de riesgos, evaluaciones médicas y estudios de los puestos de trabajo, tanto de la parte administrativa, como operativa.
- Diseñar el programa de salud ocupacional, con el fin de competir a la empresa y trabajadores con el auto cuidado en las diferentes actividades que se realizan en las áreas de trabajo, acciones para promover la salud de los empleados, prevenir que no se materialicen este riesgo.
- Proponer acciones correctivas inmediatas, mediante la implementación del programa de Salud Ocupacional de acuerdo con las necesidades encontradas en la empresa.

- Aplicar el plan de mejora en cada una de las áreas, con el fin de contribuir a minimizar los riesgos de los puestos de trabajo.
- Mejorar el clima laboral, logrando que los empleados tengan una buena perspectiva de la importancia de ellos en la empresa.

1.4 Justificación de La Investigación

Las organizaciones de cualquier actividad económica y sea cual sea su mercado, en la actualidad se encuentran en un momento clave donde requieren contar con un modelo de gestión de conocimiento, con el fin de desarrollar programas de Salud Ocupacional y en la cual son actividades que cada día se hacen más importantes dentro de las empresas y las teorías generales van determinando una tendencia hacia la gestión del conocimiento, convirtiéndolas en un modelo esencial en las organizaciones ya que a través del conocimiento de forma permanente mejora los procesos.

Los adelantos tecnológicos y la premura con la que se deben hacer las cosas han traído consigo un aumento en los factores de riesgo dentro del tema laboral, la cual aumenta todas las probabilidades de accidentes de trabajo y por ende el aumento de las enfermedades profesionales. Es por ello que para SERVIENTREGA SA implementara el programa de Salud Ocupacional, con la seguridad que su aplicación permita disponer de una herramienta de trabajo para el desarrollo de sus responsabilidades frente a los trabajadores, asegurando un ambiente laboral con factores de riesgo controlados y consiguiendo con esto la disminución de accidentes y posibles enfermedades laborales, logrando así conseguir un ambiente laboral sano y seguro.

Es importante investigar el tema propuesto debido a que con la implementación de un programa de Salud Ocupacional en la empresa SERVIENTREGA SA permitirá minimizar los indicadores estadísticos de accidentalidad, enfermedad profesional y ausentismo laboral, Una vez implementado el programa de Salud Ocupacional y una vez obtenido los resultados positivos se beneficiaran todos los empleados de la organización, ya que son ellos los beneficiados, porque esta actividad estará relacionada con el bienestar de los trabajadores y el clima laboral en el que pueden desarrollar su labor diaria, para que así los empleados se sientan motivados y comprometidos con su empresa.

Desde el punto de vista y práctica empresarial el objetivo de la implementación de este programa es el de velar por el bienestar, la salud y las condiciones de trabajo de los empleados en la organización. La presencia del programa de salud ocupacional en SERVIENTREGA SA es de mucha importancia pues como ya se ha mencionado no solo se busca el más alto bienestar físico, mental y social de los empleados, sino también crear y procurar mantener un lugar de trabajo seguro y sano (Espriella, 2015). Adicional a los beneficios ya antes mencionados, se puede hablar de otros beneficios como lo es el clima laboral, el cual se verá reflejado de una manera positiva en el momento en el que los empleados notan que la organización si se está preocupando por su bienestar, salud física y mental.

Síntesis del Capítulo 1:

La salud ocupacional como ya se ha mencionado es una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores, al implementar un programa de salud ocupacional no solo se está velando por las condiciones físicas del trabajador, sino que también se está preocupando por la parte psicológica, y el estrés causado por el trabajo (Gardey, 2008)

Las empresas deben no solo diseñar y dejar documentado un plan de mejoramiento, sino que también deben velar y controlar para que este se esté llevando a cabo y cumpla con lo estipulado, la mayoría de las veces los accidentes o lesiones suceden debido a la omisión de procedimientos por parte de los trabajadores, de ahí la importancia del diseño, seguimiento evaluación y control de un plan de salud ocupacional.

CAPITULO 2: REVISION DE LITERATURA

En el desarrollo de este capítulo abordaremos la historia e importancia de la salud ocupacional y como ésta ha ido evolucionando, el marco legal de la salud ocupacional y así mismo se abordará todo lo relacionado con respecto a el problema identificado, en este caso los riesgos ergonómicos.

La salud ocupacional está compuesta por tres ramas principales: la medicina preventiva, la higiene y la seguridad (SABID, 2015).

La medicina preventiva tiene como finalidad la promoción, prevención y control de la salud de los trabajadores frente a los factores de riesgo ocupacionales. También, recomienda los lugares óptimos de trabajo de acuerdo a las condiciones psico-fisiológicas del funcionario, con el fin de que pueda desarrollar sus actividades de manera eficaz (Rosero, 2014).

La medicina preventiva comprende actividades como: exámenes médicos ocupacionales de ingreso, periódicos y de retiro, actividades de promoción de la salud y prevención para evitar

accidentes de trabajo y enfermedades profesionales; readaptación de funciones y reubicación laboral, calificación del origen de la enfermedad, visitas a puestos de trabajo e investigación del ausentismo laboral. La higiene y la seguridad comprenden actividades de identificación, evaluación, análisis de riesgos ocupacionales y las recomendaciones específicas para su control, a través de la elaboración de panoramas de riesgo, visitas de inspección a las áreas de trabajo, mediciones ambientales y asesoría técnica (Valle, 2010).

2.1 Marco Teórico

El ser humano es un ser social, que para desarrollarse como tal necesita relacionarse con otros y esto a la vez significa que en el trabajo es hechos sociales que se realiza con habilidades y conocimiento, utilizando instrumentos o herramientas para transformar la naturaleza en bienes útiles para la vida y la sociedad. Además, la convierte en un ser creativo e inteligente capaz de conocer y analizar las situaciones que la rodean. El trabajo determina para el hombre la posibilidad de bienestar, puesto que constituye el medio para satisfacer las necesidades básicas del hombre, como no lo da a conocer Abran Maslow en su pirámide de las cinco necesidades básicas de todo ser humano.

Las posiciones de trabajo que supongan que una o varias regiones anatómicas dejen de estar en una posición natural de confort para pasar a una posición forzada que genera hiperextensiones, híper flexiones y/o híper-rotaciones osteoarticulares con la consecuente producción de lesiones por sobrecarga (Factores Ergonomicos, 2009). Las posturas forzadas comprenden las posiciones del cuerpo fijas o restringidas, las posturas que sobrecargan los músculos y los tendones, las posturas que cargan las articulaciones de una manera asimétrica, y las posturas que producen carga estática en la musculatura.

Existen numerosas actividades en las que el trabajador adopta posturas forzadas: son comunes en trabajos en bipedestación, sedestación prolongada, talleres de reparación, centros de montaje mecánico, etc., pudiendo dar lugar a lesiones musculoesqueléticas (Moran, 2007)

Desde el punto de vista preventivo no se puede limitar la jornada de trabajo como la única forma de reducir riesgos, lo que se debe perseguir es lograr un trabajo con un grado de tecnificación que liberen al máximo los riesgos que atenten contra la integridad física y mental. Es evidente que el trabajo y la salud están fuertemente relacionados, así como el trabajo representa una fuente de bienestar, también de él pueden derivarse problemas de salud. Cuando el trabajo se desarrolla en condiciones que pueden causar daño a nuestra integridad física, caso de los accidentes y enfermedades del trabajo se dice que es una influencia negativa para la salud de la persona. Al hablar de trabajo, salud, lesiones, enfermedades, accidentes, seguridad, es necesario mencionar la palabra SALUD OCUPACIONAL, la cual es especializada de la ciencia y encargada de evitar que los trabajadores se enfermen por estar frecuentemente en contacto con los factores de riesgo que se encuentran en el sitio de trabajo.

En el siglo XX con los nuevos adelantos tecnológicos y con la organización de los trabajadores, se inicia el mejoramiento de las condiciones de trabajo a fin de establecer condiciones de trabajo lógicas y racionales, Se vuelve tan importante identificar el problema y diseñar un programa de salud ocupacional, con su panorama de riesgos y sus factores más relevantes que tengan repercusión en la actividad física y social del empleado. Esto permite que los empleados en toda organización tengan un adecuado desempeño en los procesos que realiza el personal de SERVIENTREGA SA, entre ellas la logística de recolección, transporte, almacenamiento, empaque y embalaje, logística promocional, y distribución de documentos y mercancías.

La empresa SERVIENTREGA SA. no está ajena a los cambios del mercado, siendo el sector comercial uno de los más importantes del mercado, es por ello que se crea la necesidad de diseñar el sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, en el proceso de almacenamiento, distribución, entrega de correspondencia y embalaje de mercancías, dado que la gestión gerencial en todas las organizaciones, debe estar enfocada a lograr el máximo rendimiento con el uso eficientes de los recursos con que cuenta, en especial con el recurso humano.

La salud ocupacional tiene como función principal la de velar por el bienestar, la salud y las condiciones de trabajo de cada individuo en una organización.

Haciendo alusión a las más importantes contribuciones, inconsistencias y contradicciones que se hayan encontrado en el proceso de la salud ocupacional tenemos por ejemplo que en el año 1.413 y 1.417 se dictaron las ordenancias de Francia que tratan de buscar unos esbozos para reglamentar el mejoramiento de la salud de la clase trabajadora. En 1.473 se publica un panfleto de Urich señalando algunas enfermedades profesionales. En el siglo XVI George Agrícola un alemán experto en mineralogía a quien podemos calificar como el primer ingeniero metalúrgico, autor de los tratados de la metalúrgica, publico 12 libros al año siguiente de su muerte, en el cual se refiere a los procesos de mejora las condiciones laborales, en los aspectos físicos y de motivación (Alonso, 2004).

En la actualidad los sistemas de seguridad y salud en el trabajo son conocidos como el programa de salud ocupacional que en si son la guía que para el desarrollo, seguimiento y búsqueda de mejora continua en donde los empleadores deben realizar una evaluación permanente de las condiciones de trabajo que inciden directamente en el bienestar, la seguridad y la salud de los trabajadores, permitiendo así realizar las acciones de mejora con oportunidad. La

norma, que se adoptó mediante el Decreto 1443 que expidió el 31 de julio de 2014 que deben implementar las empresas o entidades contratantes, entre los que se destacan: la planificación de la forma de mejorar la seguridad y salud de los trabajadores, encontrando qué cosas se están haciendo incorrectamente o se pueden mejorar y determinando los procedimientos para solventar esos problemas; implementación de las medidas planificadas. Y revisar que los procedimientos y acciones implementados están consiguiendo los resultados deseados (D.C, 2014).

2.2 Marco Legal

El nuevo marco normativo en materia de prevención de riesgos laborales (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, y normas de desarrollo) supone, entre otras cuestiones, que debe cambiar radicalmente la práctica de los reconocimientos médicos que se realizan a las y los trabajadores. De ser exámenes médicos inespecíficos, cercanos a los clásicos chequeos o cribados de carácter preventivo general, deben pasar a ser periódicos, específicos frente a los riesgos derivados del trabajo, con el consentimiento informado del trabajador, y no deben ser utilizados con fines discriminatorios ni en perjuicio del trabajador. Además de reconocer el derecho de todos los trabajadores a la vigilancia periódica de su salud, incluso prolongándola más allá de la finalización de la relación laboral en algunos supuestos, la ley encomienda a las administraciones sanitarias la tarea de dar homogeneidad y coherencia a los objetivos y contenidos de la vigilancia de la salud, mediante la elaboración de protocolos y guías de actuación, con la mirada puesta en implantar un modelo de vigilancia de la salud en el trabajo que sea eficaz para la prevención. El poder contar con criterios uniformes basados en la evidencia científica y la experiencia profesional de los participantes en los grupos de trabajo constituidos para su elaboración, permitirá alcanzar los objetivos de prevención de la enfermedad y promoción de la salud de las y

los trabajadores. Efectivamente, ya establecido en la Ley General de Sanidad: «Vigilar la salud de los trabajadores para detectar precozmente e individualizar los factores de riesgo y deterioro que puedan afectar a la salud de los mismos» (Protocolo de Vigilancia Sanitaria para Pantallas de Visualización de Datos).

Síntesis Capítulo 2:

En este capítulo se pudo evidenciar que con el paso del tiempo la salud ocupacional ha cogido bastante auge y en las empresas a empezado a ser visto como parte fundamental de cualquier proceso que ellos manejen, pues con esta incluida y tenida en cuenta en sus diferentes áreas contribuyen al cuidado y bienestar de sus empleados, haciendo de estos personas comprometidas y felices en sus puestos de trabajo, al tener controlado los diferentes riesgos a los que a diario están expuestos.

CAPITULO 3: METODOLOGIA GENERAL

En el presente capítulo abordaremos la metodología de la investigación, que es determinante para el desarrollo del proyecto propuesto; para lograr este proyecto se empleó la encuesta la cual permitió analizar los datos recogidos en el desarrollo de la investigación, con el fin de generar propuestas, con este proyecto se busca diseñar una estrategia que mejore los procesos para evitar los riesgos, entre ellos las posturas forzadas empleadas por los empleados de la empresa, en todos su campos y en cada una de sus actividades laborales.

El tipo de investigación empleada para el desarrollo de la presente investigación es de forma descriptiva y explicativa.

Decimos que la investigación es de forma DESCRIPTIVA, porque mediante este estudio podemos analizar como es y cómo se manifiesta el fenómeno y sus componentes, es decir cómo se puede presentar que los empleados estén expuestos en sus trabajos a posturas forzadas y la forma que se puede manifestar este riesgo laboral.

Decimos que la investigación es de forma EXPLICATIVA porque mediante este estudio buscamos encontrar las razones o causas que ocasionan ciertos fenómenos. Su objetivo último es explicar por qué ocurre el hecho de que los empleados de SERVIENTREGA SA, en todos sus campos de trabajo, pueden tener problemas y sometidos a riesgos físicos ocasionados por las posturas forzadas y en las condiciones en que se presenta esta situación.

Para recoger la información necesaria y poder llevar a cabo el presente estudio se optó por el método de encuesta, así como también se habló con personas que laboran en SERVIENTREGA SA en la ciudad de Ibagué (Tolima), en las áreas de despacho, Efecty, entregas y reparto, con el fin de conocer de forma directa la actividad que desempeña cada trabajador en estas áreas de trabajo y el concepto que tiene el personal respecto a su actividad laboral. Igualmente se analizaron los procedimientos con los que la empresa evalúa a sus puestos de trabajo y la forma como lleva acabo la inspección y así poder determinar de qué manera se comporta el personal ante este tipo de situaciones, para posteriormente verificar si los cambios propuestos arrojan resultados positivos.

Para el presente estudio se tiene en cuenta la siguiente representación significativa o representación representativa, con las siguientes características de población:

- **Universo:** Empleados en general de la empresa SERVIENTREGA SA que se encuentran vinculados

- **Población:** Empleados en general de SERVIENTREGA SA que se encuentran vinculados en la ciudad de Ibagué
- **Muestra:** Empleados de SERVIENTREGA SA que se encuentran vinculados en la oficina principal y de despacho del barrio el salado de Ibagué

En síntesis podemos decir que llevar a cabo el presente estudio es primordial para el área de talento humano de la empresa, ya se puede describir algunas características de los criterios que se han tenido sobre el tema y de esta forma se pueda obtener las notas que caracterizan la realidad estudiada y explicativas porque se pretende demostrar la preocupación del origen y la causa de las fallas encontradas en los riesgos que en su momento pueden afectar a los empleados de la organización, mediante la posición de algunas posturas forzadas que deben utilizar en el trabajo. Es por esto que, mediante la implementación de un programa de Salud Ocupacional para SERVIENTREGA SA, nos permite conocer porque se pueden presentar este tipo de riesgos laborales en posturas forzadas. Esto nos permitió recoger la información.

3.1 Método de investigación

La realización de la presente investigación está enmarcada en los métodos de investigación cualitativo, cuantitativo, descriptivo y explicativo. Y decimos que, mediante una metodología cualitativa, como indica su propia denominación, tiene como objetivo la descripción de las cualidades de cómo, las posturas de trabajos inadecuados se vuelven uno de los factores de mayor relevancia en las actividades laborales desarrolladas por los empleados de SERVIENTREGA SA, y en la cual sus efectos van desde las molestias hasta la existencia de una verdadera incapacidad, sino se tiene en cuenta mediante un tratamiento adecuado. Es por eso que pudimos evidenciar que

en las actividades que realizan los trabajadores en esta empresa, entre ellas funcionarios en oficinas de despacho y entregas, entregas de encomiendas en transporte de la empresa, en las bodegas de embalaje y bodegas de reparto, los empleados están a diario expuestos a las mismas posturas y en algunos casos de manera forzada. Estas actividades se vuelven rutinarias y biomecánicas que afectan a las articulaciones y a las partes blandas del cuerpo. La Metodología Cuantitativa nos va a permitir examinar con puntualidad los datos de manera numérica, especialmente mediante datos estadísticos del resultado de la presente investigación.

Es por eso que, para el desarrollo del presente estudio, partimos de la pregunta de investigación que formulamos en el punto 1.2 (Planteamiento del Problema) la cual nos va a permitir justificar el tipo de investigación que llevaremos a cabo. A la pregunta **¿Como estructurar un plan de mejoramiento con énfasis en la gestión del conocimiento para el proceso de salud ocupacional que ayude a prevenir los riesgos ergonómicos del personal de Servientrega para el año 2018?**, encontramos que las principales fallas en su desarrollo las tiene el personal que labora en los cargos de auxiliares de bodega, auxiliar de despachos y entregas y el personal de entregas puerta a puerta.

El presentar una propuesta orientada hacia el mejoramiento y beneficio de los empleados para que por intermedio del programa de salud ocupacional con énfasis en la gestión del conocimiento y un plan de mejoramiento implementado en la empresa, permitiría realizar la debida vigilancia en aquellos procesos, los cuales fueron mencionados anteriormente y que presentan posiciones forzadas e incómodas durante toda o parte de su jornada laboral de forma habitual, sin dejar a un lado otras actividades o funciones laborales.

El interés de presentar la propuesta está orientado hacia el mejoramiento y beneficio de los empleados para que eleven su rendimiento y logren los objetivos organizacionales y personales; ya que el propósito es recabar toda la información que dé cuenta de las fallas encontradas con el fin de generar ideas y sugerencias y que se explore todo el panorama sobre la magnitud del problema y las posibles soluciones a esta.

Como fases para el desarrollo del presente estudio tenemos:

- **Investigación explicativa:**

Este estudio tiene relación causal; pues no solo se desea describir el problema, sino que también busca encontrar las causas del mismo. Existen diseños experimentales y NO experimentales. Desde un punto de vista estructural reconocemos cuatro elementos presentes en toda investigación: sujeto, objeto, medio y fin. Se entiende por sujeto el que desarrolla la actividad, el investigador; Por objeto, lo que se indaga, esto es, la materia o el tema; Por medio, lo que se requiere para llevar a cabo la actividad, es decir, el conjunto de métodos y técnicas adecuados; Por fin, lo que se persigue, los propósitos de la actividad de búsqueda, que radica en la solución de una problemática detectada (Sabino, 1992).

- **Investigación descriptiva:**

La investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la

información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento (Meyer, 2006).

Investigación cuantitativa:

La Metodología Cuantitativa es aquella que permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la Estadística. Para que exista Metodología Cuantitativa se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya Naturaleza sea lineal. Es decir, que haya claridad entre los elementos del problema de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente donde se inicia el problema, en cual dirección va y que tipo de incidencia existe entre sus elementos (Palacios, 2006). Los elementos constituidos por un problema, de investigación Lineal, se denominan: variables, relación entre variables y unidad de observación. Edelmira G. La Rosa (1995) Dice que para que exista Metodología Cuantitativa debe haber claridad entre los elementos de investigación desde donde se inicia hasta donde termina, el abordaje de los datos es estático, se le asigna significado numérico

El abordaje de los datos Cuantitativos o estadísticos hace demostraciones con los aspectos separados de su todo, a los que se asigna significado numérico y hace inferencias (Palacios, 2006). El desarrollado en la investigación se encuentra direccionado hacia los procesos de:

- Auxiliares de bodega
- Auxiliar de despachos
- Auxiliar de entregas
- Personal de entregas puerta a puerta.
- Recepcionistas puntos de servicios

El desarrollo de la investigación en poder identificar los cargos que están expuestos a sufrir riesgos a posiciones forzadas y que en su momento pueden sufrir lesiones por las posturas. El tipo de investigación para este proyecto está basado en el método explicativo y descriptivo. A continuación, se describen las fases que integran este proyecto:

Para desarrollar esta fase se acudió al apoyo de un funcionario que se desempeña como auxiliar de entrega de despachos, en la oficina principal de Ibagué (Tolima), instalaciones ubicadas en la Cra 8 N.º 122-27 B/ Salado.

- **Fase preliminar**

Se elaboró un formato “cuestionario”, para conocer por parte de los empleados y así, evaluar, poder reconocer y describir el impacto generado por las posturas de trabajos forzados y de trabajo inadecuados, siendo esto uno de los riesgos más importantes en las actividades realizadas por parte de los trabajadores de SERVIENTREGA S.A, y en la cual de no dársele un tratamiento adecuado mediante un programa de Salud Ocupacional, presentaría efectos que van desde las molestias ligeras hasta la existencia de incapacidades por enfermedades laborales.

De igual forma en este cuestionario, tipo encuesta nos permite recolectar la información necesaria para medir el impacto causado. Este cuestionario se elaboró con un tipo de preguntas cerradas, las cuales fueron dirigidas para el personal de las áreas de: Auxiliares de bodega, Auxiliar de despachos, Auxiliar de entregas, Personal de entregas y Recepcionistas puntos de servicios. Para lo anterior se tuvo en cuenta los siguientes pasos: 1. se contó con la colaboración de dos empleados el auxiliar de recursos humanos y el supervisor de mercancías, a quienes se le entregó las encuestas para su diligenciamiento. 2. Se dio aviso a estos funcionarios, que solo se

trataba de un proyecto de investigación de carácter educativo, con el fin de adelantar el proyecto de grado para obtener el título de Administrador de Empresas en la UNAD, 3. Se le solicitó a estas personas que al momento de llevar a cabo esta encuesta se le explicara a cada uno de los empleados de las áreas el motivo del cuestionario.

- **Fase de procesamiento y análisis de datos**

Se cuantificó los datos de los instrumentos, se realizó comparaciones (diferencias y similitudes) en las respuestas, se identificaron variables y se procedió a la respectiva tabulación

3.2 Población y Muestra

La población objeto de investigación para este proyecto corresponde a los empleados de SERVIENTREGA S.A, que se encuentran vinculados con la empresa en la ciudad de Ibagué (Tolima) y la muestra se tomó directamente así:

- Total, de empleados vinculados con SERVIENTREGA S.A a nivel nacional: 10.750
- Total, de empleados vinculados en el departamento del Tolima: 268
- Total, de empleados vinculados en la ciudad de Ibagué: 52 (37 hombres y 15 mujeres)

La selección de esta población deriva porque son colaboradores de la empresa SERVIENTREGA S.A, cumpliendo funciones en las áreas de Auxiliares de bodega, Auxiliar de despachos, Auxiliar de entregas, Personal de entregas y Recepcionistas puntos de servicios, porque se puede observar que son las áreas donde más se presenta falencias para presentarse el riesgo de posturas forzadas, especialmente para los empleados que laboran en las áreas de despachos, entregas y bodega.

Por eso se define tradicionalmente la población como “el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno. Éstos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio”, ya que el Diccionario de la Lengua Española (RAE, 2001) define la muestra, en su segunda acepción, como “parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarla como representativa de él”.

Primordialmente para este proyecto se empleó el muestreo por conveniencia y en la cual se utilizó en el personal de despachos, bodegas y entregas de SERVIENTRGA S.A, y se seleccionó porque es el personal más accesible y los que más expuestos están a los riesgos por movimientos, fuerzas inadecuadas y posturas forzadas en el tratamiento que le deben de dar a las cargas que a diario tiene que movilizar. Esta conveniencia, que se suele traducir en una gran facilidad operativa y en bajos costes de muestreo, tiene como consecuencia la imposibilidad de hacer afirmaciones generales con rigor estadístico sobre la población.

Toma de la población y muestra.

Trabajadores de SERVIENTREGA S.A regional Ibagué, oficina principal ubicada en la Cra 8 N.º 122 - 27, equivalente a 52 empleados, lo que corresponde al 100% de la población requerida y en donde a su vez esta será la muestra que se trabajará para el desarrollo de esta investigación.

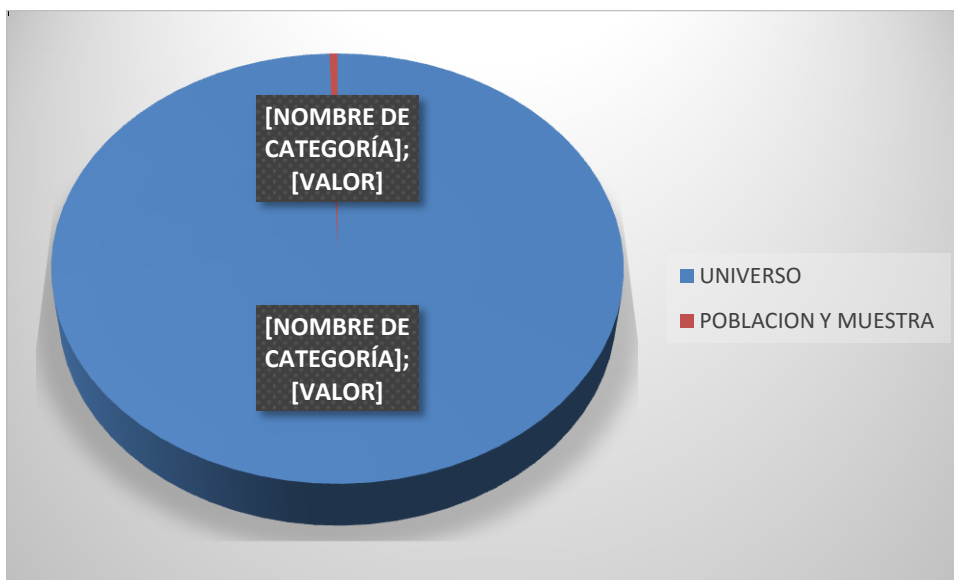


Figura 1: Descripción Gráfica Población y Muestra

Fuente: Elaboración Propia

3.3 Fuentes De Información

La información que se necesitó para realizar esta investigación se obtuvo de fuentes primarias y secundarias, ya que se obtuvieron en primera instancia por el desarrollo del cuestionario, tipo encuesta que se diligenció por parte de funcionarios de la empresa, además de información suministrada por el auxiliar de recurso humano y un supervisor; así como, información de la empresa SERVIENTREGA S.A, como la historia de la empresa, la historia de la marca, riesgos psicosociales.

También tuvimos la oportunidad de hablar con empleados encargados de llevar a cabo el proceso de entrega de encomiendas, recibo de mercancías y de almacenamiento en bodega, lo que nos permitió conocer de primera mano cómo se realizan y que efectos tienen en la población laboral. De esta manera poder realizar una investigación objetiva porque nos basamos en documentos existentes y datos reales de la empresa.

En cuanto a las fuentes secundarias, esta información se obtuvo de material encontrado en internet con respecto a temas de salud ocupacional y ergonomía.

Fuentes primarias: son fuentes que contienen información nueva, y a las cuales se puede tener acceso directamente o mediante las fuentes secundarias de información. “los documentos primarios registran los resultados inmediatos de la investigación o nuevas orientaciones de hechos ya conocidos”. (Arenas, 1980, p.5), en este caso para la empresa SERVIENTREGA S.A las fuentes primarias fueron los empleados y el personal que labora en el área operativa (manipulación de mercancía y encomiendas) quienes nos aportaron información sobre los procesos empleados.

3.4 Técnicas e instrumentos recolección de datos

Para este proyecto la principal técnica para la recolección de datos fue mediante un formulario tipo encuesta, el cual consta de 10 preguntas cerradas, donde se le preguntaba a la muestra objeto de estudio si tenían conocimiento de lo que era realizar trabajos con posturas forzadas o inadecuadas que conllevaran a dolencias musculares o el algún parte del cuerpo, derivado de la manipulación de las encomiendas que manipulan. También se profundizo sobre las condiciones y el medio ambiente de trabajo incluyendo las tareas en sí, las condiciones físicas en el lugar de trabajo, y sobre las posturas inadecuadas desde el punto de vista biomecánico.

Esta herramienta está diseñada para ser aplicada a los empleados de SERVIENTREGA S.A, con el fin de conocer la opinión de los empleados referente a los posibles riesgos que genera las posturas forzadas e inadecuadas, en el desarrollo de sus tareas.

La técnica es indispensable en el proceso de la investigación científica, ya que integra la estructura por medio de la cual se organiza la investigación, La técnica pretende los siguientes

objetivos: Ordenar las etapas de la investigación. Aportar instrumentos para manejar la información. Llevar un control de los datos. Orientar la obtención de conocimientos (Ferrer, 2010).

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado (Punschke, s.f.).

Con base a lo anterior, se emplearon preguntas de tipo cerradas para el diagnóstico de necesidades de implementar un programa de salud ocupacional, con énfasis en la gestión del conocimiento, con el fin de conocer de parte de ellos, la apreciación que tienen sobre el riesgo de posturas forzadas. Se hizo un total de 10 preguntas con términos fáciles de comprender.

Para la aplicación de este instrumento se contó con la colaboración del Auxiliar de recurso humano y el supervisor de mercancías, ellos fueron los encargados de colaborar con el desarrollo de las encuestas con sus compañeros de trabajo.

CAPITULO 4: RESULTADOS

En este capítulo, se presentan los principales resultados obtenidos dando análisis a la información recabada a través de los instrumentos empleados (encuestas) por los métodos y propuestas anteriormente nombrados.

4.1 Presentación de los resultados

Los resultados de las encuestas aplicadas y el formato autoevaluación y satisfacción al cliente interno se presentan de acuerdo a unas variables con su respectivo porcentaje de incidencia y se representa por medio del método cuantitativo y cualitativo.

Presentación de los resultados para estudio Cuantitativo

Presentación de los resultados agrupados por las categorías que fueron relevantes para el estudio.

Presentación de las categorías evidenciadas y obtenida en el trabajo de campo. Por ejemplo, datos de entrevistas y datos de obtenidos

- **Pregunta N. 1**

¿Sabe usted que son posturas forzadas e inadecuadas producto de las actividades biomecánicas, producto de la actividad que usted realiza?

48 respondieron que SI y 4 que NO

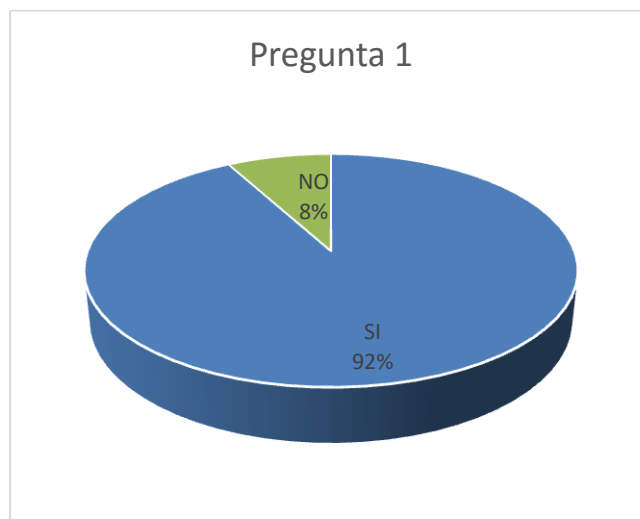


Figura 2 Datos Estadísticos de la respuesta a la pregunta 1

Fuente: Elaboración Propia

- **Pregunta N. 2**

¿Realiza usted algunas actividades en su trabajo, donde crea usted que ejecuta posturas forzadas inadecuadas?

35 respondieron que SI y 17 que NO

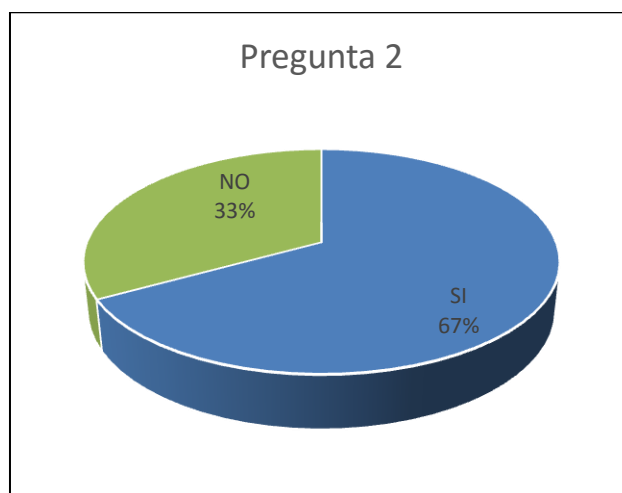


Figura 3 Datos estadísticos de la respuesta a la pregunta 2

Fuente: Elaboración Propia

- Pregunta N. 3

¿Cree usted que hay compañeros de otras dependencias que están expuestos a riesgos productos de las posturas forzadas e inadecuadas en su puesto de trabajo?

49 respondieron que SI y 3 que NO

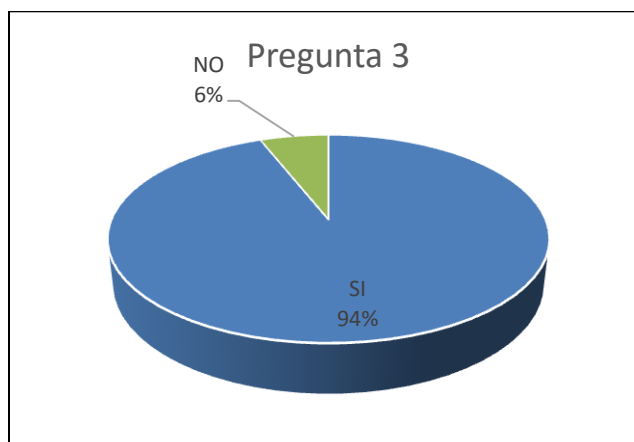


Figura 4: Datos estadísticos de la respuesta a la pregunta 3

Fuente: Elaboración Propia

- Pregunta N. 4

¿Cree usted que los empleados que tiene la responsabilidad de la manipulación de carga son los que más están expuestos al riesgo de sufrir consecuencias por las posturas forzadas e inadecuadas?

52 respondieron que SI y 0 que NO

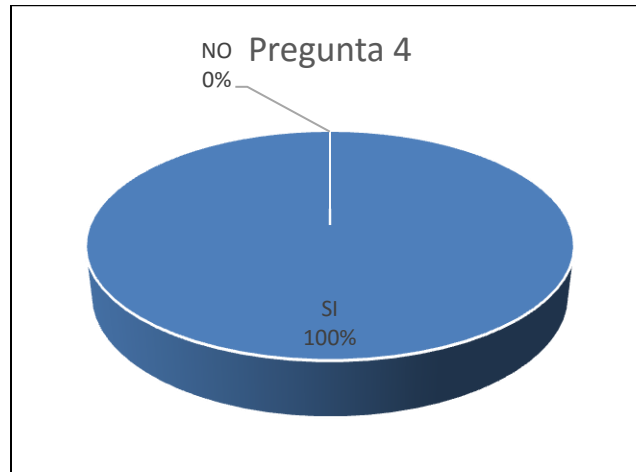


Figura 5: Datos estadísticos de la respuesta a la pregunta 4

Fuente: Elaboración Propia

- Pregunta N. 5

¿Conoce usted o sabe de empelados que han tenido incapacidades por condiciones físicas, debido a las posturas forzadas e inadecuadas?

38 respondieron que SI y 14 que NO

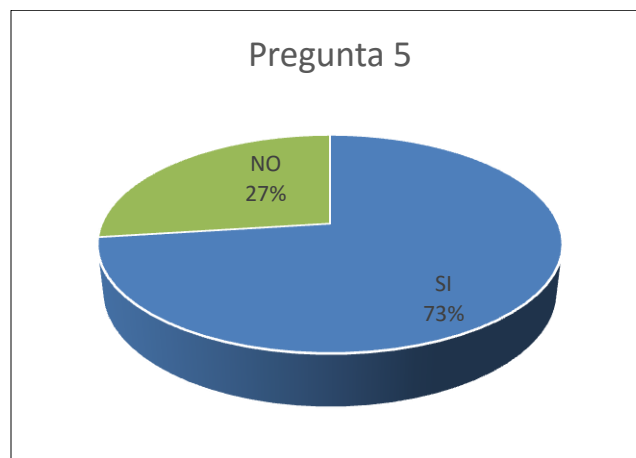


Figura 6: Datos Estadísticos de la respuesta a la pregunta 5

Fuente: Elaboración Propia

- Pregunta N. 6

¿Cree usted que una de las situaciones que más conlleva a posturas forzadas e inadecuadas es el levantamiento de cargas por parte de los empleados?

52 respondieron que SI y 0 que NO

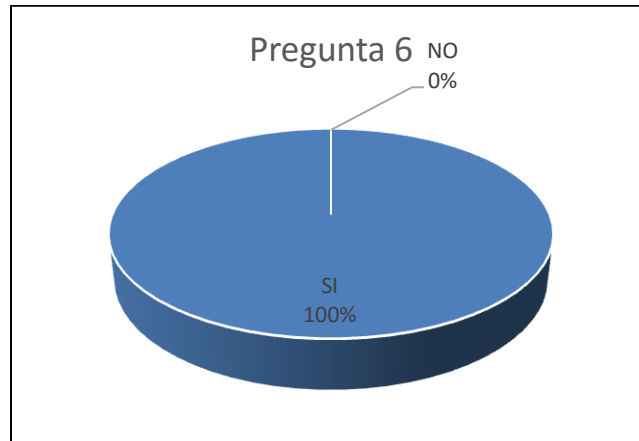


Figura 7: Datos Estadísticos de la respuesta a la pregunta 6

Fuente: Elaboración Propia

- **Pregunta N. 7**

¿Cree usted que el transporte de cajas es una condición que genera riesgos en posturas forzadas e inadecuadas?

50 respondieron que SI y 2 que NO)

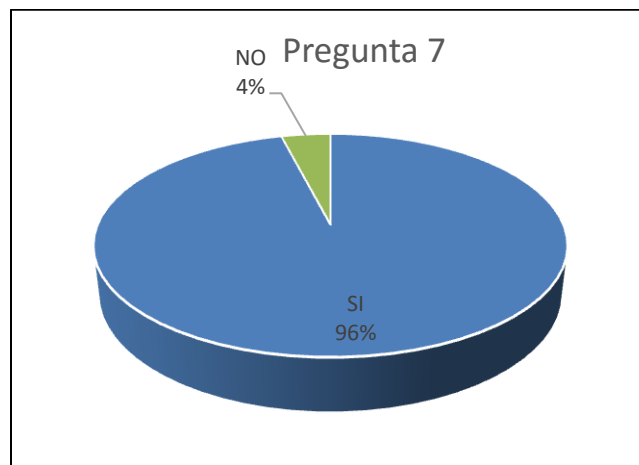


Figura 8: Datos Estadísticos de la respuesta a la pregunta 7

Fuente: Elaboración Propia

- **Pregunta N. 8**

¿Cree usted que las alternativas propuestas por la empresa son las más apropiadas para mitigar las condiciones inseguras de posturas forzadas?

32 respondieron que SI y 20 que NO

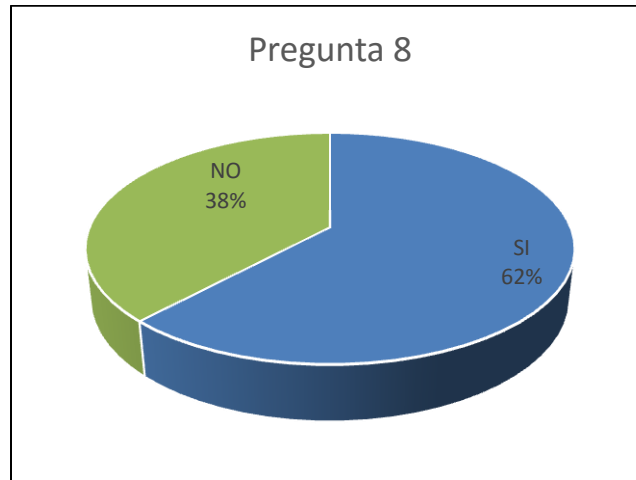


Figura 9: Datos Estadísticos de la respuesta a la pregunta 8

Fuente: Elaboración Propia

- Pregunta N. 9

¿La empresa los capacita en programas de salud ocupacional y suministra los elementos adecuados para mitigar el riesgo de posturas forzadas?

41 respondieron que SI y 11 que NO

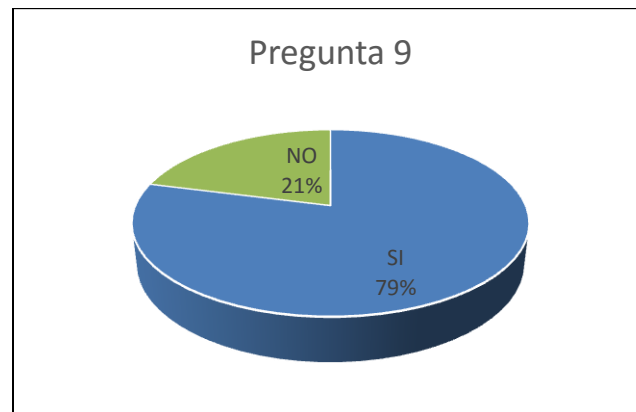


Figura 10: Datos Estadísticos de la respuesta a la pregunta 9

Fuente: Elaboración Propia

- Pregunta N. 10

¿Cree usted que su trabajo es poco importante para la empresa y por eso no hay preocupación del empleado en minimizar los riesgos de posturas forzadas?

39 respondieron que SI y 13 que NO

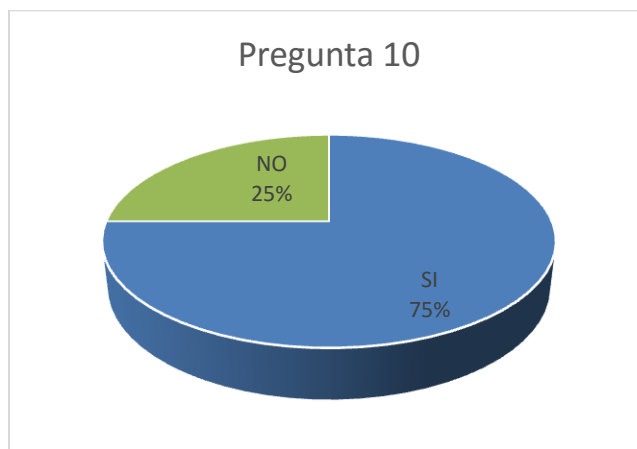


Figura 11: Datos estadísticos de la respuesta a la pregunta 10

Fuente: Elaboración Propia

Presentación de los resultados para estudio Cualitativos

PREGUNTA N. 1: ¿Sabe usted que son posturas forzadas e inadecuadas producto de las actividades biomecánicas, producto de la actividad que usted realiza?

Del total de personas encuestadas 48 personas respondieron que si saben son las posturas forzadas e inadecuadas en las actividades laborales, y 4 personas manifestaron no saber el referenciado de pregunta. Esto quiere decir que hay un 8% de los colaboradores a los cuales se les debe prestar atención, ya que reportan valoración baja, con niveles muy bajos en claridad sobre el propósito de sus acciones, funciones y riesgos laborales.

PREGUNTA N. 2: ¿Realiza usted algunas actividades en su trabajo, donde crea usted que ejecuta posturas forzadas inadecuadas?

Del total de personas encuestadas 35 personas respondieron que si realizan trabajos donde ejecuta posturas forzadas e inadecuadas y 17 personas manifiestan no tener riesgos en las funciones que labora. Esto quiere decir que hay un 33% de los colaboradores a los cuales se les debe prestar atención, ya que reportan que dentro de sus actividades no reportan posturas forzadas lo cual hace ver que realizan sus labores sin tener claro que existen riesgos laborales.

PREGUNTA N. 3: ¿Cree usted que hay compañeros de otras dependencias que están expuestos a riesgos productos de las posturas forzadas e inadecuadas en su puesto de trabajo?

Del total de personas encuestadas, 49 respondieron que son conocedores de que algunos empleados de la organización realizan trabajos con posturas forzadas o inadecuadas y 3 manifiestan que sus compañeros no tienen riesgos laborales, Esto quiere decir que hay 6% de los empleados que aseguran que solo su trabajo tiene un riesgo predominante frente a los demás.

PREGUNTA N. 4: ¿Cree usted que los empleados que tiene la responsabilidad de la manipulación de carga son los que más están expuestos al riesgo de sufrir consecuencias por las posturas forzadas e inadecuadas?

Del total de personas encuestadas, 52 respondieron que son conocedores de que los empleados que realizan trabajos con cargas son los más expuestos a riesgos laborales. Esto quiere decir que el 100% de los empleados son conocedores y saben del riesgo al que están expuestos reportando valoración muy alta en claridad sobre el propósito de sus acciones, funciones y riesgos laborales.

PREGUNTA N. 5: ¿Conoce usted o sabe de empleados que han tenido incapacidades por condiciones físicas, debido a las posturas forzadas e inadecuadas?

Del total de personas encuestadas 38 respondieron saber de incapacidades de algunos compañeros por posturas forzadas e inadecuadas en las actividades laborales, y 14 personas manifiestan no saber el referenciado de pregunta. Esto quiere decir que hay un 27% de los colaboradores a los cuales se les debe prestar atención, ya que reportan valoración baja, con niveles muy bajos en claridad sobre el propósito de sus acciones, funciones y riesgos laborales.

PREGUNTA N. 6: ¿Cree usted que una de las situaciones que más conlleva a posturas forzadas e inadecuadas es el levantamiento de cargas por parte de los empleados?

Del total de personas encuestadas, 45 respondieron que son conocedores de que el levantamiento de cargas son uno de los factores de más riesgo a los que están expuestos los empleados. Esto quiere decir que el 100% de los empleados son conocedores y saben del riesgo al que están expuestos reportando valoración muy alta en claridad sobre el propósito de sus acciones, funciones y riesgos laborales.

PREGUNTA N. 7: ¿Cree usted que el transporte de cajas es una condición que genera riesgos en posturas forzadas e inadecuadas?

Del total de personas encuestadas 50 manifiestan saber que el transporte de carga es una de las actividades laborales de más riesgo y dos personas manifestaron que no lo es. Esto quiere decir que el 4% de los empleados no conocen los riesgos a los que están expuestos reportando valoración media en claridad sobre el propósito de sus acciones, funciones y riesgos laborales.

PREGUNTA N. 8: ¿Cree usted que las alternativas propuestas por la empresa son las más apropiadas para mitigar las condiciones inseguras de posturas forzadas?

Del total de personas encuestadas 32 manifiestan estar de acuerdo con la propuesta de la empresa, para mitigar los riesgos y 20 personas no están de acuerdo. Esto quiere decir que el 38% de los empleados no están de acuerdo con la propuesta de la empresa reportando valoración media en claridad sobre el programa implementado actualmente por SERVIENTREGA S.A.

PREGUNTA N. 9: ¿La empresa los capacita en programas de salud ocupacional y suministra los elementos adecuados para mitigar el riesgo de posturas forzadas?

Del total de personas encuestadas 11 personas manifiestan no estar de acuerdo con el programa de capacitaciones y entrega de suministros, para mitigar los riesgos y 41 empleados manifiestan estar de acuerdo con lo que realiza actualmente la empresa. Esto quiere decir que el 21% de los empleados no están de acuerdo con la propuesta de la empresa reportando valoración media en claridad sobre el programa implementado actualmente por SERVIENTREGA S.A.

PREGUNTA N. 10: ¿Cree usted que su trabajo es poco importante para la empresa y por eso no hay preocupación del empleado en minimizar los riesgos de posturas forzadas?

Del total de personas encuestadas 39 manifiestan que el trabajo que realizan es de muy poca importancia para la empresa y 13 empleados manifiestan que para la empresa si es importante y se preocupan por minimizar todos los riesgos y velar por la integridad de ellos. Esto quiere decir que el 40% de los empleados no están de acuerdo con la propuesta de la empresa reportando valoración media en claridad sobre el programa implementado actualmente por SERVIENTREGA S.A.

4.2 Análisis de datos

Para estudios cuantitativos

Los resultados muestran el panorama en que se encuentra la empresa en sus procesos con relación al poder contar con criterios basados en la evidencia y la experiencia de los participantes en los grupos de trabajo constituidos para su elaboración. Donde se pudo establecer el valor promedio de las muestras y es independiente de las amplitudes de los intervalos. Esta media aritmética nos da como valor un 20% de empleados los cuales tiene la dificultad para lograr los objetivos en cuanto a prevención de la enfermedad y promoción de la salud de los empleados.

Para estudios cualitativos

Se aplicó la encuesta a los empleados de SERVIENTREGA S.A en especial a los del área de encomiendas, en lo cual se puede evidenciar que a pesar de que estos reciben inducción en las áreas de salud ocupacional, no cuentan con un plan de salud ocupacional que permita el cumplimiento de los objetivos de la empresa en este aspecto.

Síntesis Capítulo 4:

En este capítulo nos pudimos dar cuenta y se pudo aplicar las herramientas necesarias para la recolección y análisis de la información requerida para el desarrollo de esta investigación.

CAPITULO 5: CONCLUSIONES

En este capítulo se da a conocer los resultados encontrados a través de la encuesta y de la observación para así mismo buscar estrategias y dar solución a la problemática encontrada. Así mismo se presenta la propuesta o plan de mejoramiento para la empresa Servientrega con relación a la salud ocupacional, de acuerdo a la situación observada.

5.1 Resumen de Hallazgos

Se evidencia la falta de aplicación y seguimiento de un programa de salud ocupacional, enfocado en especial al área de entregas, bodegas, almacenamiento y reparto con el fin de mitigar los posibles riesgos que representa la actividad de cargue y los problemas en su salud, entre ellos las posibles acciones de posturas forzadas. Así como la falencia en el programa de capacitación por parte de recurso humano, aplicarlo como medida, ya que la formación de los trabajadores debe desprenderse de los perfiles de cargo y manual de responsabilidades.

Así mismo se pudo observar que el personal de la empresa tiene nociones básicas sobre la seguridad y salud en el trabajo, pues para ellos como empleados es mas importante cumplir con sus funciones operativas que detenerse a mirar como realizan los levantamientos de carga o si están o no teniendo una mala postura.

También se evidencio que por parte de la empresa hace falta más supervisión de cómo sus empleados están desarrollando sus actividades y si estos tienen en cuenta las recomendaciones que se les da sobre salud ocupacional.

Es importante que Servientrega cuente con el apoyo constante de la ARL para el manejo de estos temas, pues son muy pocas las capacitaciones que el personal recibe con respecto al tema.

Con respecto a los ausentismo y accidentes de trabajo estos en su mayoría se presentan por las malas posturas y el mal manejo de levantamiento de carga, como consecuencia de esto no solo se

ve afectada la salud del empleado sino también la empresa como tal, saliendo aún más costosa esta lesión de parte y parte.

5.2 Recomendaciones

- Realizar un programa en Salud Ocupacional con énfasis en área del talento humano con cronograma de capacitaciones para el personal del área operativa con el fin de prevenir las posibles enfermedades laborales.
- Que se implemente el uso de cronogramas propuestos y se de aviso con anticipación a los empleados sobre la aplicación de las herramientas para la medición del desempeño y capacitaciones en prevención de enfermedades laborales
- Se recomienda hacer una revisión a los perfiles y realizar ajuste priorizando necesidades, especialmente para los cargos del manejo de cargas.
- En el diseño del plan se debe tener en cuenta mejorar los métodos y los medios de trabajo.
- Revisar si es posible que la empresa emplee la utilización de dispositivos electrónicos que resuelvan en buena parte los problemas, pero que estos no influyan otros riesgos.

5.3 Propuesta

Propuesta de mejoramiento acorde a la problemática u oportunidad de mejoramiento encontrada al interior de la empresa SERVIENTREGA S.A con relación a las posturas forzadas e

inadecuadas por parte del personal que labora en esta empresa, en especial al personal vinculado en el área de despachos y reparto de mercancías.

El modelo a aplicar en la empresa Servientrega es el de Nonaka y Takeuchi, para este modelo se definieron cuatro fases; Interiorización, socialización, exteriorización y asociación o combinado. Este modelo es aplicado a las áreas de despachos, entregas y bodega, es decir a los procesos que Servientrega maneja (Proceso de documentos, proceso de mercancías, proceso Cross Docking, puntos de venta).

Servientrega implementará el proceso de producción del conocimiento por etapas como ya se había mencionado, lo cual será vital en la creación de conocimiento para la empresa, para esto se realiza una reunión con el personal de cada proceso en donde se comparte información recolectada mediante la encuesta y a la vez se escucha a los empleados, toda esta información va a ayudar a conocer y documentar el proceso, conocer la gestión del empleado, identificar las buenas prácticas, para finalmente clasificar la información recolectada.

Una vez se cuente con la información necesaria se procede al diseño del plan de mejoramiento en área de salud ocupacional, enfocado a los riesgos ergonómicos del personal de la empresa Servientrega para el año 2018.

5.3.1 Interiorización

En esta fase se clasificará el conocimiento y la información que poseen los empleados con respecto a posturas forzadas y levantamiento de carga, no toda la información que se recolecta es de valor significativo para la empresa por ello esta debe clasificarse.

Para la recolección de esta información se utilizó la encuesta.

Con esto se busca, conocer los procesos, como los realizan, si tienen en cuenta las buenas prácticas, ya con esto se documenta y se clasifica la información.

Dentro de las actividades a desarrollar en cada uno de los procesos o departamentos son

- Crear un proceso en el cual se le dé un valor cultural y estratégico de la información de la empresa
- Generar nuevos conocimientos que permitan conocer y desarrollar habilidades y aptitudes en los empleados de la empresa.

Los temas de desarrollar para el levantamiento y la recolección de información son:

- Manipulación y levantamiento de carga
- Posturas y ergonomía

5.3.2 Socialización

En esta parte se profundizará en los conceptos y se comparte los conocimientos y experiencias, de igual manera se sensibilizará a los colaboradores de la importancia del auto cuidado y el cumplimiento de normas, así como y la transferencia de información (Reporte de posibles Riesgos).

Estas actividades se desarrollarán implementando charlas y capacitaciones al personal.

5.3.3 Exteriorización

En esta fase el conocimiento no solo será transmitido, sino que además serán construidas nuevas ideas, las cuales serán transformadas por personal capacitado en el tema. En esta fase será

evaluado el conocimiento del empleado y cuál de estos conocimientos son los adecuados para la transformación de los procesos, una vez sean escuchadas las ideas están serán escogidas, para dar inicio a la documentación de las nuevas ideas y así evaluar estas para su implementación. En esta fase es importante reconocer al empleado su interés.

Se realizarán seguimientos y evaluaciones periódicas a los procesos con el fin de conocer si ha habido alguna transformación o cambio.

5.3.4 Asociación

En esta fase el conocimiento ya está explicitado, por lo cual ya se puede documentar, compartir y poner a disposición a todo el grupo de colaboradores. Con este conocimiento o información obtenida ya se puede crear o modificar los manuales de funciones y manuales de procedimientos ya sean físicos o a través de la intranet en donde los empleados tienen acceso a esta información.

En esta fase se documenta y publica y se sensibiliza a los empleados sobre la gestión del conocimiento.

5.4 Plan de mejoramiento

- **POBLACIÓN:** Personal de la oficina principal de SERVIENTREGA S.A en la ciudad de Ibagué (Tolima).
- **PROBLEMA:** Falta De un programa de Salud Ocupacional en la Oficina principal de Recaudos, pagos, encomiendas y reparto SERVIENTREGA S.A Ibagué (Tolima), con el fin de evitar los posibles riesgos ocasionados por las posturas forzadas e inadecuadas y que puedan afectar las condiciones de trabajo y salud de los empleados.

- **JUSTIFICACION:** Optimización de recursos, minimizar riesgos de alguna manera, donde se exprese un interés por promover las actividades enfocadas a prevenir y reducir los accidentes, enfermedades e incidentes relacionados con el trabajo de posturas forzadas e inadecuadas, a fin de cumplir con la legislación vigente y garantizar que todos los empleados de SERVIENTREGA S.A estén en condiciones de participar en el mejoramiento del sistema de salud y seguridad, basado en la interiorización (Explicito a Tácito) de los conocimientos en el modelo de creación de conocimientos de Nonaka y Takeuchi. La idea es que, por medio de textos, actualización de procesos, información que a diario se le suministre al personal de empleados, se puedan familiarizar con el tema de la prevención mediante las políticas del programa de salud ocupacional. De igual forma mediante la programación de capacitaciones de manera formal se puedan interiorizar conceptos apropiándolos de forma práctica en el ejercicio de las labores, esto de manera trimestral para lograr un refuerzo continuo y mejoramiento y así minimizar los posibles riesgos a los que se pueden exponer los empleados mediante las posturas forzadas.
- **OBJETIVO:** Generar refuerzo en los conocimientos de los empleados de todos los procesos, mediante capacitación periódica con la optimización de la información, estudio de las condiciones de trabajo, para evaluar los riesgos a los que se encuentran expuestos los empleados de la organización y los posibles efectos de los riesgos por posturas forzadas.
- **PROCEDIMIENTO:** Por medio de un cuestionario tipo encuesta realizado a los empleados que laboran en la oficina principal de SERVIENTREGA S.A, en la ciudad de Ibagué, se pudo evidenciar que algunas posturas forzadas han originado trastornos musculares, molestias musculo esqueléticas, entre otras, las cuales generan molestias, incomodidad o impedimento

debido al dolor presentado en las articulaciones, músculos, tendones y otras partes del cuerpo, generando bajo rendimiento en la actividad laboral.

ACTIVIDADES GENERALES PARA EL PLAN DE MEJORAMIENTO:

Se realizarán como parte del plan de mejoramiento y con el fin de contribuir en el desarrollo personal de los empleados, para mitigar los posibles riesgos a los que se exponen por posturas forzadas e inadecuadas en sus labores diarias se propone trabajar los siguientes modelos:

1. Modelo de gestión basado en capacitaciones:

Este modelo se elabora teniendo en cuenta las perspectivas planteadas en el modelo de creación de conocimiento de los autores Nonaka y Takeuchi, este está conformado por un esquema relacionado, de tal manera que permita la generación de nuevo conocimiento a partir de procesos de conversión de conocimiento, los cuales se retroalimentan uno del otro, generando así un mejoramiento continuo de aquellos que hagan parte de él. En este caso se seleccionaron las estrategias más relevantes según los resultados obtenidos por medio de la encuesta

2. Modelo de gestión basado en encuesta de satisfacción a los empleados

Brindar una herramienta adicional a las ya empleadas por la empresa SERVIENTREGA S.A para la evaluación del desempeño, con la cual los empleados de las áreas de área bodegas, despacho y reparto puedan hacer uso de su creatividad y voluntad, donde se active efectivamente su conciencia y logre identificar fortalezas y debilidades en su áreas de trabajo y así sean dadas a conocer al área de salud ocupacional, con el fin que este departamento las tenga en cuenta y pueda contribuir en el desarrollo de las condiciones de salud de los empleados.

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

Brindar una herramienta adicional, la cual tendrá como finalidad analizar el puesto de trabajo y evaluar el posible riesgo derivado de posturas forzadas. El modelo considerara los tiempos de exposición de las diferentes actividades que realiza el trabajador debido a la imposibilidad de determinarlos.

4. Modelo de gestión basado en la evaluación global del riesgo

Se anota el riesgo de la postura más difícil que realiza el trabajador. Es un método basado en la identificación de posturas de trabajo inadecuadas, y las estandariza en función de las posturas del tronco, de los brazos y de las piernas. El método también considera el nivel de carga o esfuerzo muscular. Los niveles establecidos son los siguientes:

- a. Espalda: Recta., Inclínada y Girada.
- b. Brazos: Ambos brazos por debajo del nivel del hombro, Un brazo por encima del o nivel del hombro., Ambos brazos por encima del o nivel del hombro.
- c. Piernas: Sentado, de pie con las dos piernas rectas, de pie, el peso en una pierna recta, De pie con las rodillas flexionadas de pie con el peso en una pierna y la rodilla flexionada, arrodillado en una o dos rodillas y caminando
- d. Fuerza o carga: Fuerza menor o igual a 10 kg, fuerza entre 10 y 20 kg y fuerza mayor de 20 kg (Navarra., Posturas Forzadas, 2000)

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

Una vez se tiene el diagnóstico total de las condiciones de trabajo y de salud, obtenida a través de las herramientas vistas anteriormente se procede a realizar un análisis de la información recogida, con el fin de buscar si existe o no relación entre estos los factores para poder así establecer las prioridades y planes de control a seguir.

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

- Hay una relación directa entre los riesgos principales evidenciados y los índices de accidentalidad o de ausentismo por causas de salud.

PROGRAMA DE ACTIVIDADES 2018

SUBPROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO

Objetivo:

- Mantener y mejorar las condiciones generales de salud y la calidad de vida de los empleados.
- **Objetivos Específicos**
 - Inculcar al empleado la importancia de mantener su salud en buenas condiciones.
 - Desarrollar capacitaciones sobre factores de riesgo, los efectos que estos tienen sobre la salud y la manera como pueden ser corregirlos.
 - Analizar y ubicar al empleado en el cargo que se ajuste a sus condiciones psico-físicas.
 - Realizar seguimiento a los empleados con el fin de identificar a que riesgos se encuentran expuestos en el desarrollo de sus funciones.

SUBPROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO				
ACTIVIDADES GENERALES:	RECURSOS			
	FISICOS	HUMANOS	TECNOLOGICOS	ECONOMICOS
Capacitación sobre los riesgos ergonómicos a los que se encuentran expuestos los trabajadores en la realización de sus tareas.	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones Servientrega • Fotocopias o cartillas con la información 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Operativo • ARL 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo • Impresora • Internet • Video Beam • Sonido • Intranet 	\$100.000
Capacitación en prevención de enfermedades y accidentes generales y profesionales.	Instalaciones Servientrega	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Operativo • ARL y EPS 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo • Impresora • Internet • Video Beam • Sonido • Intranet 	\$100.000
Efectuar estudios ergonómicos de los puestos de trabajo, por personal técnico especializado en prevención	Instalaciones Servientrega	Profesional en Salud Ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo • Impresora • Internet 	\$1.000.000
Capacitación de ejercicios de calentamiento estiramiento y fortalecimiento muscular (Enseñar ejercicios de estiramientos y de reforzamiento de la musculatura utilizada en el trabajo) para acondicionarla y fortalecerla.	Instalaciones Servientrega	ARL	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo • Video Beam • Sonido • Intranet 	\$100.000
Evaluaciones medicas ocupacionales	Instalaciones Servientrega	Centro Médico Servir SAS	-	\$1.600.000
Actividades con entidades de salud (EPS)	Instalaciones	EPS	• Sonido	\$100.000

	Servientrega			
Seguimiento y rehabilitación del personal que lo amerite	Instalaciones Servientrega	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar Recurso Humano • ARL 	-	\$0
Implementación de la Brigada de Primeros Auxilios	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones Servientrega • Botiquín de primeros Auxilios 	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional en Salud Ocupacional • Auxiliar de Recurso Humano 	-	\$0
Análisis de puestos de trabajo	Instalaciones Servientrega	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional en Salud Ocupacional • Auxiliar de Recurso Humano 	-	\$0
Realización de pausas activas	Instalaciones Servientrega	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar Recurso Humano • Personal Operativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet 	\$0
Sensibilización en higiene postural	Instalaciones Servientrega	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar Recurso Humano • Personal Operativo • ARL 	-	\$0
Charla de uso adecuado y entrega de EPP de acuerdo al riesgo observado.	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones Servientrega • Material Educativo • Elementos 	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de Recurso Humano 	-	\$0

	EPP			
Capacitación sobre estilos de vida saludable	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones Servientrega • Material Educativo 	EPS	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo • Video Beam • Sonido • Intranet 	\$100.000
Asesorías por parte de la ARL en investigaciones de accidentes de trabajo y enfermedades laborales que presenten los trabajadores	Instalaciones Servientrega	ARL	-	\$0

Figura 12: Subprograma Medicina Preventiva y de trabajo

SUBPROGRAMA DE HIGIENE INDUSTRIAL

Objetivos:

- Optimizar las condiciones de trabajo para favorecer la calidad de vida de los empleados
- Prevenir los efectos ocasionados por los factores de riesgo presentes en cada uno de los puestos de trabajo
- Reducir los costos ocasionados por indemnizaciones provocados por accidentes de trabajo

SUBPROGRAMA DE HIGIENE INDUSTRIAL				
ACTIVIDADES GENERALES:	RECURSOS			
	FISICOS	HUMANOS	TECNOLOGICOS	ECONOMICOS
Identificar los riesgos tanto físicos, como químicos, biológicos, psicosociales, ergonómicos, entre otros, a través de inspecciones periódicas a las áreas, frentes de trabajo y equipos en general.	• Instalaciones Servientrega	• Profesional de Salud Ocupacional • Auxiliar de Recursos Humano	-	\$0
Estudiar e implementar los sistemas de control requeridos para los riesgos existentes en la empresa.	Instalaciones Servientrega	• Profesional de Salud Ocupacional • Auxiliar de Recursos Humano • Gerencia	• Intranet	\$0
Investigar y analizar las posibles causas de los accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades profesionales	Instalaciones Servientrega	• Profesional de Salud Ocupacional • Auxiliar de Recursos Humano • Gerencia	• Equipos de cómputo • Impresora • Internet	\$0
Implementar la utilización de los elementos de protección.	• Instalaciones Servientrega • Material Educativo	Auxiliar de Recursos Humanos	• Intranet	\$0
Implementar los programas de inducción y reinducción	Instalaciones Servientrega	• Auxiliar de Recursos Humanos • Supervisores	• Intranet	\$0
Implementar el programa de higiene postural, manipulación de carga y el uso de maquinaria y del trabajo en equipo para evitar	Instalaciones Servientrega	• Auxiliar de Recursos Humanos • Supervisores	• Intranet	\$0

el sobreesfuerzo.				
Realizar un estudio de panoramas de factores de riesgo	Instalaciones Servientrega	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional en Salud Ocupacional • Auxiliar Recurso Humano • ARL 	-	\$0
Actualizar la matriz de factores de riesgo	Instalaciones Servientrega	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional en Salud Ocupacional • Auxiliar Recurso Humano • ARL 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo • Impresora • Internet • Intranet 	\$0
Realizar visitas a puestos de trabajo	Instalaciones Servientrega	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de Recurso Humano 	-	\$0
Realizar inspecciones a las áreas, en donde a partir de estas se generarían visitas de control.	Instalaciones Servientrega	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de Recurso Humano 	-	\$0

Figura 13: Subprograma de Higiene Industrial

SUBPROGRAMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

Objetivos:

- Evidenciar que hábitos y actitudes inseguras están presentes en la conducta de los trabajadores
- Tomar medidas correctivas para la disminución de los actos inseguros en los puestos de trabajo.

SUBPROGRAMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL				
ACTIVIDADES GENERALES:	RECURSOS			
	FISICOS	HUMANOS	TECNOLOGICOS	ECONOMICOS
Inspeccionar las condiciones de las áreas o procesos de trabajo para así evaluar si son adecuadas o no.	• Instalaciones Servientrega	• Auxiliar de Recursos Humano	-	\$0
Inspeccionar las condiciones y la existencia de los equipos de protección y seguridad necesarios para el desarrollo de las labores.	Instalaciones Servientrega	• Auxiliar de Recursos Humano	-	\$0
Elaborar protocolos de mantenimiento preventivo y correctivo de las herramientas utilizadas y aplicarlo	• Instalaciones Servientrega • Material Educativo	• Profesional de Salud Ocupacional • Auxiliar de Recursos Humano • Gerencia	• Intranet	\$1.000.000
Crear brigada de emergencia	• Instalaciones Servientrega • Equipos y elementos de protección	• Profesional de Salud Ocupacional • Auxiliar de Recursos Humano • Gerencia	-	\$1.000.000
Inspección de botiquines	Instalaciones Servientrega	• Auxiliar de Recursos Humanos • Área de Seguridad	-	\$0

Reinducción uso adecuado de herramientas manuales	Instalaciones Servientrega	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de Recursos Humanos • Supervisores 	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet 	\$0
Exposición partes del cuerpo y sus diferentes riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones Servientrega • Material Educativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar Recurso Humano • ARL 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo • Impresora • Video Beam • Sonido • Intranet 	\$100.000
Creación e implementación de un programa de orden y aseo en todos los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones Servientrega • Material Educativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar Recurso Humano • Gerencia 	-	\$200.000
Determinar si los elementos utilizados por el trabajador son adecuados, para esto se puede buscar la opinión de ellos, acerca de la comodidad y la adaptación a estos.	Instalaciones Servientrega	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de Recurso Humano • Supervisores 	-	\$0
Capacitación en el reporte y registro de accidentes de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones Servientrega • Material Educativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de Recurso Humano • ARL • Gerencia • Área de Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet 	\$0

Figura 14: Subprograma de Seguridad Industrial

Para poder desarrollar la propuesta se requiere de \$5.400.000 los cuales se muestran a continuación.

Tabla 2 *Valor de la Implementación*

VALOR TOTAL DE LA IMPLEMENTACION	
Subprograma Medicina Preventiva	\$3.100.000
Subprograma Seguridad Industrial	\$2.300.000
TOTAL	\$5.400.000

5.4.1 Cronograma de actividades- Diagrama de Gantt

ACTIVIDADES	MESES													
	NO V	DI C	EN E	FE B	MA R	AB R	MA Y	JU N	JU L	AG O	SEP T	OC T	NO V	DI C
Identificación del problema	■													
Aplicación de la encuesta para recolección de información	■													
Socialización Resultados	■													
Elaboración Plan de Mejoramiento	■													
Presentación Plan de Actividades 2018		■												
Aprobación Plan de Actividades 2018		■												
INTERIORIZACION DE LOS PROGRAMAS														
• Programa de Capacitación Medicina Preventiva			■	■	■	■	■							
• Programa de Capacitación Higiene Industrial								■	■	■				
• Programa de Capacitación Seguridad Industrial										■	■	■		
Encuesta satisfacción empleados													■	
Realización de Evaluaciones de desempeño													■	
Actualización de la información en la intranet y manuales de procedimientos									■	■	■	■	■	
Toma Exámenes Periódicos														■

Figura 15: Cronograma de Actividades – Diagrama de Gantt

Fuente: Elaboración Propia

CONCLUSIONES

- Con el desarrollo del presente trabajo se pudo establecer que es vital importancia llevar un programa de salud ocupacional con énfasis en la gestión del conocimiento, pues se puede establecer o determinar los riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores de SERVIENTREGA S.A de la ciudad de Ibagué por posibles posturas forzadas o por movimientos inadecuados.
- La investigación de este proyecto es una investigación cualitativa pues nos interesa la opinión y las actividades diarias de los empleados de la empresa. Lo que piensan, sienten y hacen, sus relaciones con los demás y el medio que los rodea. Esta investigación parte de la información obtenida en la empresa. Además, Mediante encuestas se logrará recopilar datos que nos sirvieron para cumplir los objetivos planteados en este proyecto. Logrando un enfoque claro en relación al riesgo a los que se encuentran los empleados y a los que están expuestos, derivados de las posturas forzadas.
- El personal de la empresa Servientrega cuenta con muy poco conocimiento y solo tiene pequeñas nociones acerca de la seguridad y la salud en el trabajo.
- Se pudo observar que hay falta de compromiso tanto de los empleados operativos como de la empresa como tal, pues los empleados no hacen uso de los elementos de protección personal y por parte de la empresa no existe un seguimiento continuo con el fin de verificar si se cumplen o no las normas o reglas establecidas por el área de salud ocupacional.

- Es importante que la empresa Servientrega implemente dentro de todas sus actividades, el plan de mejoramiento, esto para reducir los riesgos a los que a diario están expuestos sus empleados.
- En la gran mayoría de los puestos de trabajo los factores de riesgos que con más frecuencia se presentan son las posturas forzadas, movimientos repetitivos, que con el tiempo pueden causar lesiones musculares de mayor importancia.
- Es muy importante desarrollar jornadas de capacitación y sensibilización a los empleados para concientizarlos y que adquieran compromiso en la participación de todas estas actividades, pues así trabajaran en ambientes laborales óptimos.
- Si el plan de mejoramiento se aplica adecuadamente se puede garantizar a los empleados ambientes con condiciones más seguras.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, A. C. (2004). *La Medicina Del Trabajo Del Siglo XXI*. Obtenido de <https://vdocuments.net/la-medicina-del-trabajo-del-siglo-xxi.html>
- D.C, S. G. (31 de Julio de 2014). *DECRETO 1443 DE 2014*. Obtenido de http://www2.igac.gov.co/igac_web/normograma_files/Decreto%201443%20de%202014.pdf
- Espriella, A. M. (14 de Septiembre de 2015). *La importancia de la salud ocupacional en las organizaciones*. Obtenido de <http://blog.acsendo.com/la-importancia-de-la-salud-ocupacional-en-las-organizaciones/>
- Factores Ergonomicos*. (2009). Obtenido de Posturas Forzadas: <http://www.elergonomista.com/fe07.htm>
- Ferrer, J. (Julio de 2010). *Tecnicas de la Investigacion*. Obtenido de metodologia02.blogspot.com.co/p/tecnicas-de-la-investigacion.html
- Gardey, J. P. (2008). *Definición de salud ocupacional*. Obtenido de <https://definicion.de/salud-ocupacional/>
- Lucia, O. (18 de Junio de 2009). *Importancia de un programa de salud ocupacional*. Obtenido de http://olgaggso.blogspot.com.co/2009_06_01_archive.html
- Meyer, D. D. (12 de Septiembre de 2006). *La investigacion Descriptiva*. Obtenido de <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>
- Moran, M. C. (2007). *El dictamen pericial en ergonomia y psicopsicologia aplicada*. Madrid: TEBAR.
- Navarra., S. C. (Abril de 2000). *Posturas Forzadas*. Obtenido de <https://www.msssi.gob.es/ciudadanos/saludAmbLaboral/docs/posturas.pdf>
- Navarra., S. C. (2001). *PROTOCOLOS DE VIGILANCIA SANITARIA ESPECÍFICA Posturas forzadas*. España: Elkar S. Coop.
- Palacios, R. M. (2006). *Investigacion cualitativa y Cuantitativa - Diferencias y limitaciones*. Obtenido de www.monografias.com/trabajos38/investigacion-cualitativa/investigacion-cualitativa2.shtml
- Protocolo de Vigilancia Sanitaria para Pantallas de Visualización de Datos*. (s.f.). Obtenido de Documenta-t: http://www.cea.es/portalea/proyectos/documentat/Ficha_faq.asp?id=63&Pal=
- Punschke, I. (s.f.). *Tecnicas de Investigacion*. Obtenido de <https://profivannapm.weebly.com/teacutecnicas-de-investigacioacuten.html>

- Rosero, Y. P. (Diciembre de 2014). *SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, EN ADVANCING SYSTEM PLUS SAS*. Obtenido de <http://systemplusdecolombia.com/educacion/SG-SST/SGSST-DICIEMBRE-2014.pdf>
- SABID, J. J. (Febrero de 2015). *RAMAS DE LA SALUD OCUPACIONAL*. Obtenido de <http://capacitacionesphs.blogspot.com.co/p/cuales-son-las-ramas-de-la-salud.html>
- Sabino, C. (1992). *EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN*. Caracas: Panapo.
- Sanchez, B. E. (s.f.). *Salud Ocupacional*. Obtenido de Uceva: <http://www.uceva.edu.co/index.php/bienestar-info-general-salud-ocupacional>
- Santander, U. I. (s.f.). *Higiene y Seguridad Industrial*. Obtenido de <https://www.uis.edu.co/webUIS/es/administracion/recursosHumanos/saludOcupacional/subprogramas/higieneSeguridadIndustrial.html>
- Servientrega. (2017). *Presentacion de la empresa*. Obtenido de www.servientrega.com
- Social, M. d. (2017). *Decreto Numero 1607 de 2002*. Obtenido de ARL Sura: https://www.arlsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=113&catid=51&Itemid=17
- Valle, U. d. (2010). *Higiene y Seguridad Industrial*. Obtenido de <http://saludocupacional.univalle.edu.co/higieneyseguridad.html>

ANEXO

Encuesta realizada al personal de SERVIENTREGA S.A

ENCUESTA

POSTURAS FORZADAS E INADECUADAS PRODUCTO DE LAS ACTIVIDADES BIOMECAICAS DE TRABAJO

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD

Escuela De Ciencias Administrativas, Contable, Económicas y De Negocios- ECACEN

Esta encuesta busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su actividad laboral para conocer la evaluación del riesgo en trabajadores expuestos a posturas forzadas

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Leer cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una X la respuesta que mejor ajuste a su forma de pensar.

1. Sabe usted que son posturas forzadas e inadecuadas producto de las actividades biomecánicas, producto de la actividad que usted realiza? SI ___ NO ___
2. Realiza usted algunas actividades en su trabajo, donde crea usted que ejecuta posturas forzadas e inadecuadas? SI ___ NO ___
3. Cree usted que hay compañeros de otras dependencias que están expuestos a riesgos productos de las posturas forzadas e inadecuadas en su puesto de trabajo? SI ___ NO ___
4. Cree usted que los empleados que tiene la responsabilidad de la manipulación de carga, son los que más están expuestos al riesgo de sufrir consecuencias por las posturas forzadas e inadecuadas? SI ___ NO ___
5. Conoce usted o sabe de empleados que han tenido incapacidades por condiciones físicas, debido a las posturas forzadas e inadecuadas? SI ___ NO ___
6. Cree usted que una de las situaciones que más conlleva a posturas forzadas e inadecuadas es el levantamiento de cargas por parte de los empleados? SI ___ NO ___
7. Cree usted que el transporte de cajas, es una condición que genera riesgos en posturas forzadas e inadecuadas? SI ___ NO ___
8. Cree usted que las alternativas propuestas por la empresa son las más apropiadas para mitigar las condiciones inseguras de posturas forzadas? SI ___ NO ___
9. La empresa los capacita en programas de salud ocupacional y suministra los elementos adecuados para mitigar el riesgo de posturas forzadas. ? SI ___ NO ___
10. Cree usted que su trabajo es poco importante para la empresa y por eso no hay preocupación del empleado en minimizar los riesgos de posturas forzadas? SI ___ NO ___

Figura 16: Formato Encuesta Realizada

Fuente: Elaboración Propia