

“MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD OCUPACIONAL CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA FRESKALECHE UBICADA EN EL MUNICIPIO DE PAILITAS – CESAR PARA EL AÑO 2018”

JENNIFER SOFÍA QUINTERO LÓPEZ	C.C. 1.140.860.488
KELLY JOHANNA TRUJILLO	C.C. 1.065.896.748
LILIANA PICÓN	C.C. 1.066.093.719
JESSICA ROCIO RUIZ	C.C. 1.064.789.619
GENNER CABALLERO MADARIAGA	C.C. 6.795.103

GRUPO

101007_90

MUNIR FERNANDO CURE MONROY

TUTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE
NEGOCIOS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
2017

Contenido

Introducción	4
Capítulo 1: El problema	6
Antecedentes del problema	6
Planteamiento del problema	8
Objetivos	8
<i>Objetivo general.</i>	8
<i>Objetivos específicos.</i>	8
Justificación de la investigación	9
Capítulo 2: Revisión de la literatura	11
Marco teórico	11
Origen y evolución de la seguridad ocupacional	12
Definición de salud ocupacional	13
Marco legislativo de la seguridad ocupacional en Colombia	14
Implementación de la seguridad ocupacional en las organizaciones modernas	15
Definición de riesgos y sus tipos	17
Clima organizacional	19
La capacitación dentro del proceso de seguridad ocupacional	20
La gestión del conocimiento como agente facilitador	20
Organizaciones saludables	21
Capítulo 3. Metodología general	24
Método de investigación	24
Población y muestra	24
<i>Población.</i>	24
<i>Muestra</i>	25
Fuentes de información	27
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
Capítulo 4. Resultados	29
Presentación de resultados	29
<i>Categoría N° 1.</i>	29
<i>Categoría N° 2.</i>	30
<i>Categoría N° 3.</i>	31

<i>Categoría N° 4.</i>	32
<i>Categoría N° 5.</i>	33
<i>Categoría N° 6.</i>	34
<i>Categoría N° 7.</i>	35
Análisis de resultados	35
<i>Definición de categorías.</i>	36
<i>Integración de categorías</i>	38
<i>Delimitación de la teoría</i>	39
Capítulo 5. Conclusiones	41
Resumen de hallazgos	41
Recomendaciones	45
Propuesta	46
<i>Diagnóstico inicial del sistema de gestión del conocimiento en el área de salud ocupacional.</i>	46
<i>Integración del Modelo de Nonaka y Takeuchi.</i>	48
<i>Recursos</i>	52
Cronograma de actividades. Diagrama de Gantt	55
Viabilidad en la implementación de la propuesta	57
Referencias bibliográficas	58
Anexos	63

Introducción

En la actualidad, la gestión del talento humano es considerada una ventaja competitiva que permite a las organizaciones hacer frente a las duras condiciones del mercado. En Colombia, un número cada vez mayor de empresas ha entendido la importancia de contar con personal eficiente y motivado para lograr cumplir los objetivos organizacionales, pero muchas veces los directores del área del talento humano se enfrentan a una actitud “tímida” de parte de la gerencia a la hora de implementar acciones para tal fin, esperando que, tal vez, el talento humano ideal se forme en base a la ley del mínimo esfuerzo.

Pero la realidad no puede estar más distante, pues administrar y retener verdaderos talentos humanos es una labor ardua que implica utilizar recursos humanos, materiales y financieros que no deben ser vistos como una erogación no recuperable, sino más bien como una *inversión a largo plazo* que se verá reflejada en mejores índices de desempeño laboral y productividad. Pero cuando las organizaciones insisten en mantener una actitud reacia ante esta realidad, se presentan altos índices de rotación de personal, insatisfacción laboral y dificultades para dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

Durante el desarrollo del presente proyecto de investigación se aborda la situación de la empresa Colombiana de lácteos Freskaleche y el estado actual de su proceso de salud ocupacional, en aras, de plantear un modelo estratégico integral para optimizar dicho proceso intentando demostrar la estrecha relación que existe entre el bienestar y la productividad laboral.

Para ello se presenta en el capítulo uno (01) la definición detallada del problema y su trasfondo dentro de la organización, planteando los objetivos y la justificación de la investigación. En el capítulo dos (02) se encuentra una revisión detallada de literatura relacionada a la importancia del

proceso de salud ocupacional en las organizaciones y su impacto en el desarrollo integral del talento humano. En el capítulo tres (03) se explica la metodología utilizada en la obtención de la información requerida para dar respuesta a la pregunta de investigación y en los capítulos cuatro (04) y cinco (05) se plasman los resultados de las investigación y el plan de mejoramiento propuesto para la organización, respectivamente.

Capítulo 1: El problema

En este capítulo se aborda de forma detallada el problema que presenta la empresa Freskaleche acopio Pailitas en relación al proceso de salud ocupacional y el impacto que esta situación genera en los indicadores de gestión de la organización. Para ello se presentan los antecedentes y se define con claridad la pregunta a la que se le dio respuesta por medio de este proyecto investigativo, especificando los objetivos y la justificación de la misma.

Antecedentes del problema

FRESKALECHE S.A es una de las empresas de lácteos colombiana con mayor presencia en la región caribe, líder en la generación de alternativas para el posicionamiento de nuevos productos y la cual cuenta con un amplio portafolio y una infraestructura sólida que le permite contarse entre las marcas de productos lácteos más competitivas a nivel nacional (Freskaleche Website, 2017).

Pero para efectos de la presente investigación se analizó la situación específica del proceso de salud ocupacional de uno de los seis (06) centros de acopios con los que cuenta la empresa, ubicado en el municipio de Pailitas, departamento del Cesar. Este centro de acopio cumple la tarea de recepcionar toda la materia prima, a saber, la leche que se recolecta en el departamento (zona ganadera por tradición) y someterla a un proceso de enfriamiento para eliminar bacterias y velar por mantener los altos estándares de calidad que caracterizan los productos de esta marca. Posteriormente, la materia prima es transportada a los centros de producción para continuar sus respectivos procesos de transformación. En este centro de acopio laboran diez (10) trabajadores entre los que se cuenta al director, un auxiliar administrativo, un veterinario, un auxiliar de oficinas varios y seis (06) operarios. A razón de la naturaleza de las funciones ejecutadas dentro del acopio, la alta gerencia de Freskaleche establece anualmente determinados objetivos a cumplir y coloca a

disposición de los trabajadores, la locación, la maquinaria y los manuales de funcionamiento de cada cargo esperando el cumplimiento cabal de dichos objetivos.

Ahora bien, en el transcurso del presente año se presentó en el acopio una serie de contingencias con el personal que han alterado el normal cumplimiento de los objetivos, que puede evidenciarse al analizar los resultados de los siguientes indicadores de gestión:

❖ **Rotación de personal:** Se calculó el tiempo de permanencia de los empleados en la empresa, lo que refleja el grado de satisfacción de los mismos, respecto a sus condiciones laborales:

$$\text{No. de trabajadores retirados en 12 meses} / \text{Total empleados} * 100 = 2/10 \times 100 = 20\%.$$

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

$$\text{No. de empleados satisfechos} / \text{Total de empleados} * 100 = 4/10 \times 100 = 40\%.$$

Quedó en evidencia que el sistema de gestión del talento humano del centro de acopio de Pailitas es deficiente y mediante esta investigación se demostró que su proceso de salud ocupacional presentaba notables fallas, por lo que se planteó un modelo estratégico integral para dicho proceso con el objetivo de mejorar los indicadores de gestión anteriormente expuestos y lograr el cumplimiento cabal de los objetivos organizacionales.

Planteamiento del problema

El talento humano que compone el acopio no se encuentra satisfecho laboralmente, por tanto, el nivel de productividad y compromiso con el correcto desarrollo de las funciones se encuentra en un nivel inferior al esperado, ocasionando un aumento significativo en el índice de rotación del personal y afectando directamente el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Por lo anteriormente expuesto se decidió dar respuesta a la siguiente pregunta general: *¿Cuáles son las causas que originan insatisfacción laboral en la empresa Freskaleche acopio Pailitas?*

También se buscará dar respuesta a otros interrogantes como:

- ❖ ¿Qué acciones debe implementar la gerencia para mejorar la situación?
- ❖ ¿Qué tipo de recursos serán necesarios?
- ❖ ¿Cuánto tiempo tomará lograr una mejoría?

Objetivos

Objetivo general.

Diseñar un modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional con énfasis en gestión del conocimiento para la empresa Freskaleche acopio Pailitas, en el que se refuercen las falencias identificadas en dicho proceso, permitiendo el cumplimiento cabal de los objetivos organizacionales para el año 2018.

Objetivos específicos.

- ❖ Analizar el estado actual del proceso de salud ocupacional del centro de acopio, para establecer un diagnóstico que permita elaborar propuestas de mejora.

- ❖ Identificar las variables que generan insatisfacción laboral dentro del centro de acopio para priorizarlas según su importancia y establecer estrategias para mejorar el nivel de satisfacción.
- ❖ Plantear estrategias enfocadas en mejorar las falencias identificadas mediante el diseño de un modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional.
- ❖ Brindar a la empresa Freskaleche las herramientas para implementar el modelo estratégico integral mediante un sistema de gestión del conocimiento, que debe ser aplicado en todas las áreas con el fin de hacer más efectivo el modelo estratégico propuesto.
- ❖ Establecer las inversiones necesarias para llevar a cabo el modelo estratégico planteado acorde a la realidad financiera de la empresa.
- ❖ Construir un cronograma de actividades acorde con la realidad del centro de acopio que permita ejecutar las acciones del modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional en la vigencia 2018, así como establecer los recursos necesarios para que las actividades planteadas sean exitosas.

Justificación de la investigación

Freskaleche es una empresa muy competitiva, razón por la cual han logrado adquirir una cuota importante del mercado aplicando un sistema de gestión de calidad total enfocada en el perfeccionamiento de los procesos; pero la situación económica del país se hace cada vez más complicada y es evidente que contar con una buena infraestructura y maquinaria de punta ya no es suficiente para hacerle frente al actual mercado globalizado y cambiante. Por lo que se hace necesario que el concepto de calidad, no solo se aplique a los procesos productivos, sino que sea trasladado también al área de gestión del talento humano, el cual debe nutrirse con nuevos enfoques en donde la calidad nazca de contar con un personal motivado y comprometido con el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Desarrollar la presente investigación es de suma importancia para la empresa Freskaleche debido a que en su situación actual, el 60% del talento humano que conforma el centro de acopio de Pailitas manifiesta sentirse insatisfecho laboralmente, situación que afecta el cumplimiento de objetivos, genera sobrecostos e interrumpe el flujo de los procesos al presentarse aumentos en el índice de rotación del personal. Si la empresa identifica las principales causales de insatisfacción y procede a implementar acciones para corregirlas, logrará mejorar los indicadores y aplicar el concepto de calidad en todos los sistemas internos de la organización, aumentando su productividad y nivel competitivo.

En ese mismo orden de ideas, el diseño del modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional con énfasis en gestión del conocimiento para la empresa Freskaleche acopio Pailitas, permitirá establecer un punto de referencia para el perfeccionamiento de la gestión del talento humano en este tipo de entes (centros de acopio) que funcionan de forma coordinada con una sede principal y que muchas veces por abandono en los procesos de gestión del talento humano o poca supervisión del área encargada, terminan siendo ruedas sueltas poco productivas para las organizaciones. Desde un punto de vista técnico, se espera que la presente investigación permita a las organizaciones reconocer los procesos en salud ocupacional como herramientas para aumentar la productividad, dejando atrás la idea generalizada que relaciona esta parte esencial de la gestión del talento humano, con un gasto de obligatorio cumplimiento.

En síntesis, esperamos que esta investigación en base a la situación anteriormente expuesta, ayude a Freskaleche y al resto de empresas colombianas a reconocer la importancia de velar por el bienestar laboral convirtiendo la gestión del talento humano en una estrategia competitiva.

Capítulo 2: Revisión de la literatura

En el presente capítulo se analiza a profundidad, el concepto de la salud ocupacional, su importancia dentro de las organizaciones, el marco legislativo que actualmente rige en el país y los diferentes aspectos a tener en cuenta al implementar un modelo estratégico integral para dicho proceso a la luz de literatura desarrollada en este campo.

Marco teórico

Los términos *trabajo, salud y satisfacción* guardan una estrecha relación entre sí. “El desarrollo de la humanidad ha dependido en gran medida del trabajo, éste y sus condiciones influyen significativamente en la salud, privilegiándola o deteriorándola” (Álvarez, 2012, p.13); hecho que impacta directamente en la sensación de satisfacción que experimenta el trabajador al ejecutar determinadas funciones dentro de una organización.

La constitución política de Colombia (1991) dispone que “*trabajar es un derecho fundamental*” (Art. 25) y diversos estudios concuerdan en que quienes no poseen un trabajo tienen mayores probabilidades de dañar su salud y mermar seriamente la de quienes dependen económicamente de ellos, pero, aunque al trabajo se le adjudiquen cualidades como la de promover la salud física y mental de los individuos, es indudable que también su práctica se ha asociado con la aparición de efectos adversos específicos para la salud (Haro et al, 2013); que si no son tomados en cuenta pueden afectar seriamente la productividad de las organizaciones y las posibilidades de sostenibilidad y obtención de beneficios en el retiro para los trabajadores. Pero este tema no es nuevo, pues la actividad laboral del ser humano ha permitido transformar el mundo pero, al mismo tiempo, ha generado riesgos y enfermedades que han sido reconocidas desde muy antiguo y el

campo de estudio que identifica, cuantifica y mitiga estos efectos se conoce como *salud ocupacional* (En adelante, SO).

Origen y evolución de la seguridad ocupacional

La SO tiene su origen ligado al trabajo mismo, pues la evolución que el término ha experimentado a través de la historia se remonta al periodo de la revolución industrial.

“La revolución industrial incorporó desde el campo a ingentes masas de trabajadores hacia las fábricas, en condiciones muchas veces infrahumanas, lo que dio lugar a una amplia crítica social pero también al desarrollo de estudios e investigaciones que establecieron la relación directa entre diversas ocupaciones y la enfermedad”. (Del Carmen, 2012, p.177)

Por ejemplo, uno de los estudios más amplios y profundos en materia de SO fue realizado por el profesor Bernardino Ramazzini (1700), conocido como el padre de la seguridad ocupacional, quien publicó el libro “*De Morbis Artificum Diatriba*” donde inicialmente relacionó el trabajo en las minas metálicas con afecciones de salud comunes en su tiempo, terminando su libro con una recopilación de 42 profesiones y sus consecuentes enfermedades. Una labor similar fue realizada por el francés Tanquerel Des Planches (1839) quien en su libro “*Traité des maladies du plombou saturnisme*” hizo una descripción médica de más de mil casos de intoxicaciones por plomo relacionadas a más de 54 profesiones (Ramos, 2015).

Es por ello que podemos decir que la SO nació en base a la misma necesidad del hombre.

“La salud ocupacional y la prevención nacieron de la observación cuidadosa de fenómenos o acontecimientos no explicados y que causaban lesiones o muertes. Posteriormente, con el

advenimiento y desarrollo de procesos más complejos, se ha avanzado de tal manera que hoy en día la tecnología juega un papel valioso de apoyo para el reconocimiento, evaluación y control de los factores de riesgo a los que se enfrenta un trabajador” (Henao, 2010, p.11).

Pero hallamos una paradoja en este punto, pues gracias a estos mismos avances tecnológicos e informáticos que han aportado al desarrollo económico mundial y que posibilitan el modelo globalizador por el cual atravesamos, se hace evidente también la crisis que ha impactado al mundo del trabajo de gran parte de la población; traducida en sobreexplotación de la actividad humana como producto de las condiciones de precarización, flexibilización y tercerización laboral, entre otras (Castro & Herreño, 2011). Todo esto genera escenarios frecuentes de desgaste laboral y diversos riesgos no solo para la salud de los trabajadores, sino para la productividad de las organizaciones por lo que la SO representa un mecanismo de protección para ambas partes.

Definición de salud ocupacional

Actualmente, la definición que ha adoptado la SO es muy amplia y no son pocos los estudios que abordan el tema pero consideramos pertinentes citar la definición que la OMS utiliza:

“[...] es una actividad eminentemente multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes [...] Además, la salud ocupacional procura no solo generar y promover el trabajo seguro y sano, sino que también buenos ambientes y organizaciones de trabajo realzando el bienestar físico, mental y social de los trabajadores” (Arenas & Riveros, 2017, p.65).

Marco legislativo de la seguridad ocupacional en Colombia

Debido a que el objetivo de la SO está fundamentado en la protección de la salud y vida de los ciudadanos es obligación del Estado tomar partida, reglamentando el asunto y convirtiéndolo en una cuestión de obligatorio cumplimiento. Los primeros pasos en materia de legislación para la seguridad y salud en el trabajo (Otro nombre para la SO) se remontan al año 1979. En esta instancia se definieron los conceptos básicos a juicio de quienes hacían parte del sistema y desde ese momento, se fueron incorporando los cambios que se estimaron necesarios, para estimular que los ambientes laborales cumplieran con unos parámetros básicos de seguridad y bienestar. Recientemente con la compilación realizada por el Ministerio de Trabajo, mediante la expedición del Decreto 1072/2015, se unificaron en un solo documento todos los avances en esta materia. (Hernández, Monterrosa & Muñoz, 2017).

En base al análisis de la evolución normativa y jurisprudencial laboral de Colombia realizado por el especialista en legislación laboral, Restrepo (2013), se presenta a continuación la normativa en materia de seguridad y salud en el trabajo que rige actualmente en nuestro país:

Tabla 1

Normativa de la seguridad y salud en el trabajo en Colombia

Ley, decreto o resolución vigente	Descripción breve de la norma
Ley 9 de 1979. (enero 24)	Contiene los conceptos básicos para conservar y mejorar la salud de los trabajadores en sus lugares de trabajo.
Resolución 2400 de mayo de 1979	Contiene la reglamentación en relación a los temas de higiene, vivienda y seguridad en el lugar de trabajo.
Resolución 2413 de mayo de 1979	Contiene las disposiciones en relación al reglamento de higiene y seguridad industrial en las empresas de construcción.

Decreto 586 de Febrero de 1983	Reglamenta la constitución del COPASO
Decreto 614 de marzo de 1984	Contiene los fundamentos para la creación de programas de salud ocupacional en el territorio nacional
Resolución 2013 de Junio de 1986	Contiene las disposiciones reglamentarias para la conformación de los comités de medicina, higiene y seguridad industrial.
Resolución 1016 de marzo de 1986	Contiene la reglamentación en materia de programas de salud ocupacional
Ley 1562 de julio de 2012	Contiene las modificaciones que deben ser implementadas al sistema de riesgos laborales y otras disposiciones en seguridad y salud en el trabajo.
Decreto 1072 de mayo 2015	Contiene los reglamentos que rigen de manera integral los planes de gestión para salud y seguridad en el trabajo para empresas colombianas.

Nota: Restrepo (2013).

A partir de la síntesis de normas que ofrece el decreto 1072/2015 el Estado viene interiorizando la importancia de la implementación de regulaciones y medidas que refuercen o enfatizen la seguridad y salud en el trabajo y han sido decisivo los esfuerzos que realiza el Ministerio del Trabajo para fiscalizar y sancionar los incumplimientos en salud y seguridad ocupacional con el objetivo primordial de “promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país” (Ugaz & Soltau, 2012, p.571).

Implementación de la seguridad ocupacional en las organizaciones modernas

Poseer una cultura de prevención de riesgos laborales genera en las organizaciones modernas una serie de beneficios que fueron definidos por el Ing. Minguillón (2009) en su estudio “*Gobernancia de la seguridad y salud ocupacional*” de la siguiente manera:

- ❖ “Obtención de ahorros en primas de seguros

- ❖ Menor ausentismo
- ❖ Mayor productividad
- ❖ Desarrollo de una mejor imagen empresarial
- ❖ Logro de una mejor calificación de riesgo crediticio
- ❖ Logro de una diferencia competitiva
- ❖ Logro de un posicionamiento empresarial de excelencia
- ❖ Obtención de contratos con clientes, préstamos bancarios e inversores externos” (p.16).

El mismo autor subraya la idea de que la incorporación del proceso de SO en una empresa implica, obligatoriamente, un cambio de paradigma de parte de la gerencia pues este proceso “debe ser reconocido como un compañero indispensable de la calidad para transitar la ruta de la excelencia”. De hecho, en su estudio se evidencia que desarrollar este enfoque permitiría fusionar la SO con la metodología de la Gestión de la Calidad Total aplicada a productos y procesos, transfiriendo los conceptos básicos a la gestión del talento humano (Minguillón, 2009).

Pero este cambio requiere, necesariamente, que los directores y los ejecutivos de los niveles más altos de las organizaciones entiendan que los procesos en materia de SO representan oportunidades y no amenazas, que se pueden utilizar, al igual que en la producción, procesos de mejoramiento continuo pero dirigidos al enriquecimiento del clima organizacional, el bienestar laboral y la responsabilidad social, los cuales también son elementos que representan un sistema de protección al patrimonio. En estas instancias, consideramos pertinente definir algunos conceptos relacionados al proceso de salud ocupacional que permitirán comprender la importancia que representa el tema para las organizaciones modernas:

Definición de riesgos y sus tipos

Como ya se analizó previamente, la SO se encarga de prevenir enfermedades y accidentes, otorgándoles a los trabajadores un ambiente de trabajo sano y seguro; por lo que las investigaciones en este campo se han concentrado en la identificación de los factores de riesgo en el desarrollo de tareas dentro de las organizaciones.

Según la OIT, un riesgo es “la probabilidad de que una persona sufra daños o de que su salud se vea perjudicada si se expone a un peligro, o de que la propiedad se dañe o pierda. La relación entre el peligro y el riesgo es la exposición, ya sea inmediata o a largo plazo” (OIT, 2011, p.1). La exposición referida es a los denominados factores o agentes de riesgo, los cuales “son toda condición generada en la realización de una actividad que pueda afectar la salud de las personas” (OIT, 2011, p.1).

Definir los tipos de riesgos ha sido el objeto de estudio de diversos especialistas, pero no se trata de una tarea sencilla, pues la naturaleza de las profesiones es compleja y se requiere esquematizar un gran número de agentes comunes, estableciendo categorías amplias y suficientes. Uno de los estudios cuya clasificación recoge el pensar de muchos es el contenido en la enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo de Stellman (2017) en su cuarto volumen, el cual establece los siguientes tipos de riesgos aplicables a diversos entornos laborales:

Tabla 2

Tipos de riesgos

Tipo de riesgo	Categoría	Algunos ejemplos
Riesgos de accidente	Mecánicos y generales	Accidente con maquinaria Caída de personas (Resbalón, alturas, etc.)

		Caída de objetos pesados Choques o golpes con objetos
	Accidentes químicos	Todas las lesiones agudas y los efectos derivados accidentalmente de la emisión, el derrame, la ingestión o el contacto con agentes químicos
	Accidentes relacionados con la electricidad	Todas las lesiones o los efectos relacionados con la corriente eléctrica y la electricidad estática.
Riesgos físicos	Radiación Ionizante	Rayos X Radiación alfa, beta y gamma
	Radiación no Ionizante	Luz visible Luz ultravioleta Luz infra roja Rayos láser
	Vibración	Que afecten todo el cuerpo
	Ruido	Incluido los ultrasonidos y los infrasonidos
	Exposición a la intemperie	Calor o frío extremo Insolación Congelación
Riesgos químicos	Efectos directos inmediatos	Irritación de las membranas mucosas, ojos o sistema respiratorio Efectos sobre el sistema nervioso (Migrañas, intoxicación) Asfixia
	Efectos retardados, crónicos o a largo plazo	Intoxicación sistémica crónica Alergias de origen químico Efectos sobre el sistema reproductor
Riesgos biológicos	Microorganismos	Y sus efectos tóxicos
	Plantas tóxicas	Alergias
	Contacto con animales peligrosos	Provocadas por pelo, piel, etc.
Factores ergonómicos y sociales	Riesgos relacionados con la postura por interacciones entre hombre y maquina	Izado de pesos
	Estrés mental o físico	Iluminación deficiente Síndrome del edificio enfermo Malos olores Violencia

Nota: Stellman (2017)

Clima organizacional

Otro de los conceptos necesarios para comprender a profundidad el proceso de la SO se relaciona con el clima organizacional, ya que alcanzar las más óptimas condiciones para el entorno laboral viene siendo uno de los principales objetivos que persigue la SO. Según el estudio sobre “*el clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*” del autor Salazar (2009) definir el concepto de clima organizacional es un trabajo complejo que requiere analizar el concepto a través de un grupo de componentes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización. Se consideran que con frecuencia son:

- ❖ *“Ambiente físico:* comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.
- ❖ *Características estructurales:* como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.
- ❖ *Ambiente social:* que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.
- ❖ *Características personales:* como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.
- ❖ *Comportamiento organizacional:* compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros” (Salazar, 2009, p.67).

El conjunto de estos componentes crean el clima de una organización, que es el producto de la percepción de estos por sus miembros. Según Salazar (2009): “el clima organizacional, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones.

Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización” (p.68).

La capacitación dentro del proceso de seguridad ocupacional

Un tercer concepto indispensable para la correcta implementación de los procesos de SO está relacionado a la capacitación como acción facilitadora. Según el manual de seguridad en el trabajo del autor Marge (2017): “Todos los profesionales requieren de una formación que les permita disfrutar de las máximas garantías de seguridad en su lugar de trabajo. Esta formación ha de estar enfocada fundamentalmente a la prevención y a impedir que se produzca riesgos que puedan provocar accidentes” (p.5).

Se hace evidente que la capacitación es una herramienta indispensable dentro del proceso de SO de cualquier organización, pues los seres humanos no nacemos aprendidos, sino que se requiere someter al trabajador a un proceso de aprendizaje continuado en donde conozca y pueda evitar cualquier peligro en la utilización de los equipos de trabajo y el manejo de maquinaria tecnológicamente compleja.

La gestión del conocimiento como agente facilitador

Un último concepto fundamental a analizar está relacionado a la gestión del conocimiento (En adelante, GC). En la práctica empresarial, aunque se fijen límites funcionales, la GC no puede

tratarse de forma independiente a la gestión del talento humano y la aplicación del proceso de seguridad ocupacional. Ambas áreas gestionan a las personas que conforman la organización, quienes son los que portan el capital intelectual, que se considera hoy por hoy uno de los activos más valiosos de las organizaciones.

La GC permite que el talento humano de la organización acceda a la información necesaria para gestionar los procesos, los sistemas informáticos, las relaciones con los clientes y demás actividades afines. Por lo que todo el conocimiento en SO resultante de la investigación, la innovación y la puesta en marcha de los procesos debe ser documentado y estar a disposición de los interesados para que los saberes puedan fluir libremente entre todos los individuos que conforman la organización y los procesos se implementen satisfactoriamente. Para que ello suceda, se hace necesario fusionar las buenas prácticas de gestión en seguridad y salud en el trabajo, con un modelo bien definido de gestión del conocimiento.

Organizaciones saludables

Queda claro hasta el momento que identificar los riesgos, coordinar los componentes del clima organizacional, capacitar al talento humano y definir un sistema de gestión del conocimiento son acciones fundamentales dentro de la correcta implementación del proceso de SO. Pero, es muy interesante anotar que las organizaciones durante muchos años han sido vistas como fuentes de sufrimiento y problemas. No obstante, en los últimos años se ha comenzado a estudiar con mayor profundidad la composición de los ambientes de trabajo saludables y fundamentalmente las consecuencias que esto genera a nivel individual, organizacional y, en algunos casos, nacional. (Cooperrider, 2009).

En relación con este punto, los estudios revelan gran cantidad de definiciones y modelos respecto de las *organizaciones saludables*. Por ejemplo, la OMS define los ambientes de trabajo saludables como: “aquellos en los que tanto los trabajadores como los directivos realizan acciones conjuntas a fin de mejorar los procesos que lleven a la protección y promoción de la salud y el bienestar de todos los asociados y la sostenibilidad de la institución” (OMS, 2013, p.1).

Según el artículo *“Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia”* este tipo de organización está compuesto por un núcleo, acciones y 4 caminos o áreas de influencia. El autor afirma: “El núcleo es básicamente el compromiso por parte de la dirección, el compromiso por parte del resto de los trabajadores y los valores, más la ética. Las acciones contempladas son movilizar, estructurar, evaluar, priorizar, planificar, hacer, cualificar y mejorar. Y los caminos o áreas en las que tanto las acciones como el núcleo del modelo tienen influencia son el ambiente físico, el ambiente psicosocial, los recursos saludables a nivel individual y el compromiso de la institución con la comunidad” (Nader, 2014, p.39).

Bajo este contexto y en forma de síntesis el proceso en SO de cualquier organización debe abarcar los siguientes aspectos:

- ❖ La seguridad es primeramente responsabilidad de la empresa en cabeza de un departamento de gestión del talento humano y/o SO
- ❖ Las condiciones de trabajo, el ramo de la actividad, el tamaño, la localización de la empresa, etc., determinan los medios materiales preventivos.
- ❖ La seguridad no debe ser restringida sólo al área de producción. Las oficinas, los almacenes, etc., también ofrecen riesgos que afectan a la organización.

- ❖ Los problemas de seguridad perjudican la adaptación del hombre al trabajo (selección de personal), la adaptación del trabajo al hombre (racionalización del trabajo) e influyen de manera negativa en la socio psicología del trabajador así como en el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones.
- ❖ La seguridad en el trabajo se encarga de dar capacitación al personal; controlar el cumplimiento de las normas de seguridad; revisar en forma periódica los equipos de seguridad; proporcionar los primeros auxilios; seleccionar, adquirir y distribuir los medios de seguridad (anteojos, guantes, botas, ropa, etcétera).

Capítulo 3. Metodología general

En este capítulo se describe la metodología de la investigación, detallando de una manera clara y concreta el método de la investigación, la delimitación de la población y la muestra objeto de estudio, así como las fuentes e instrumentos utilizados para la recolección de información.

Método de investigación

El presente estudio corresponde a una investigación cualitativa de tipo explicativo, donde en su primera fase se identificaron las causas que originan insatisfacción laboral en el personal que labora en la empresa Freskaleche acopio Pailitas por medio de la recolección directa de datos con los miembros de la organización; y posteriormente en una segunda etapa se procedió a ordenar y clasificar las causas identificadas mediante una vista graficada en diagramas de barras, buscando explicar la relación entre el estado actual del proceso de seguridad ocupacional y el nivel de insatisfacción laboral abriendo paso a la formulación de acciones de mejora que mitiguen el problema y permitan a la empresa cumplir a cabalidad sus objetivos organizacionales.

Población y muestra

Población.

La población objeto de esta investigación está compuesta por diez (10) empleados que forman parte del talento humano de la empresa Freskaleche – Acopio Pailitas, con edades entre los 19 a 55 años, profesionales, tecnólogos, técnicos y bachilleres, habitantes del Municipio.

A continuación se relacionan los datos básicos de los trabajadores:

Tabla 4

Información general del talento humano del centro de acopio de Pailitas

	Nombre del trabajador	Género	Edad (En años)	Antigüedad	Nivel educativo
1	Andrés Mauricio Quiroga	Masculino	40	16	Profesional
2	Alexander Otalvaro	Masculino	35	2	Tecnólogo
3	Yirly Correa	Femenino	20	1	Técnico
4	Anabel Suarez	Femenino	55	10	Bachiller
5	María Eugenia medina	Femenino	32	0.83	Técnico
6	Oscar Maldonado	Masculino	27	3	Bachiller
7	Teresa Pérez	Femenino	37	6	Técnico
8	Omaira Salazar	Femenino	19	1	Técnico
9	Irma González	Femenino	30	8	Técnico
10	Pedro Hernández	Masculino	25	2	Tecnólogo

Muestra

Existe una formula muy extendida para calcular el tamaño de la muestra, sugerida por el portal Feedback Networks (2013) relacionada a continuación:

$$n = \frac{(k)^2(p)(q)(N)}{(e^2(N - 1)) + (k^2)(p)(q)}$$

Dónde:

n: Es la muestra a determinar.

N: Es el universo, es decir, el grupo de personas que se va a estudiar, público objetivo.

k: Es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos. Para esta investigación utilizaremos el mayor nivel de confianza aceptado según la siguiente escala:

Tabla 3

Los valores k más utilizados y sus niveles de confianza:

K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,5%	99%

e: Es el error muestral que mide el porcentaje de error que puede haber en los resultados. Se utiliza un grado de error de 1% o de 5%. Para este caso utilizaremos un error muestral del 5% (0.05)

p: Es la probabilidad de éxito que ocurra el evento. Debido a contamos con el aval del director del centro de acopio para acceder a la información por parte del talento humano se estableció un 90% (0.90) como probabilidad de éxito.

q: Es la probabilidad de Fracaso de que no ocurra el evento. En base a posibles contingencias al momento de ejecutar el instrumento de recolección de datos de estableció un 10% (0.10) como probabilidad de fracaso.

Reemplazamos valores:

$$n = \frac{(2.58)^2(0.90)(0.10)(10)}{((0.05^2)(10 - 1)) + (2,58)^2(0.90)(0.10)} = \frac{5.99}{0.60} = 9,98$$

Aplicando la formula se puede concluir que para que este proyecto de investigación obtenga un nivel de confianza del 99%, una probabilidad de éxito del 90%, una probabilidad de fracaso del 10% y un margen de error 5% es necesario encuestar Al 99% de la población.

Fuentes de información

La presente investigación fue desarrollada haciendo uso de una *fuentes primaria* de información de tipo oral, es decir, que se obtuvo información original de primera mano, por medio del contacto directo con el personal el cual fue consultado en relación al proceso de seguridad ocupacional actualmente implementado por la empresa objeto de investigación.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica e instrumento de recolección de datos que fue utilizada en la presente investigación fue *la encuesta*. Según la definición utilizada por el Centro de Investigaciones Sociológicas, la encuesta es “una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos a través de la cual se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los consultados” (CIS, 2016). En una encuesta se realizan una serie de preguntas abiertas o cerradas sobre uno o varios temas a una muestra de personas seleccionadas, siguiendo una serie de reglas científicas que hacen que esa muestra sea, en su conjunto, representativa de la población general de la que procede.

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó una encuesta compuesta por un cuestionario de cincuenta (50) preguntas cerradas/dicotómicas que fue aplicado a la totalidad del personal que labora en el centro de acopio de Freskaleche ubicado en Pailitas – Cesar. Las preguntas fueron realizadas en el mismo orden y con los mismos términos, las cuales están relacionadas con el proceso de salud ocupacional y la satisfacción laboral del talento humano. La razón por la cual se optó por utilizar este instrumento de recolección de información es debido a que de esta forma los datos obtenidos pueden ser procesados en un periodo de tiempo corto,

facilitando su cuantificación y análisis. Claro está, las preguntas utilizadas, fueron correctamente formuladas y están relacionadas directamente con la pregunta y los objetivos de la investigación lo que permitió la obtención de datos concisos y específicos sobre el tema tratado, logrando conocer a detalle el estado actual de proceso de salud ocupacional de la empresa y la relación que guarda con el nivel de satisfacción del talento humano de la organización. A continuación se presenta el cuestionario que se utilizó en la presente investigación:

Tabla 5

Cuestionario cerrado sobre el proceso de seguridad ocupacional de la empresa Freskaleche acopio Pailitas

CUESTIONARIO CERRADO SOBRE EL PROCESO EN SEGURIDAD OCUPACIONAL DE LA EMPRESA FRESKALECHE ACOPIO PAILITAS											
PREGUNTA	Andrés	Alex	Yirly	María	Anabel	Oscar	Teresa	Dmaira	Irma	Pedro	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Conoce la misión, visión y objetivos del centro de acopio?											
2. ¿Es su remuneración justa acorde a sus funciones?											
3. ¿Trabaja más de 48 horas a la semana?											
4. ¿Le liquidan y pagan horas extras si las labora?											
5. ¿Está afiliado al sistema de seguridad social?											
6. ¿Le practicaron exámenes médicos de ingreso?											
7. ¿Recibió una inducción al ingresar a su puesto de trabajo?											
8. ¿Se siente capacitado en su puesto de trabajo?											
9. ¿Ha participado en brigadas de salud?											
10. ¿Ha participado en actividades de recreación y deporte?											
11. ¿Conoce las normas de seguridad de su puesto de trabajo?											
12. ¿Tiene conocimiento acerca de la existencia del COPASO?											
13. ¿Sabe qué hacer en caso de una emergencia?											
14. ¿Conoce la ruta de evacuación?											
15. ¿Ha participado en simulacros dentro del centro de acopio?											
16. ¿Usa elementos de protección personal?											
17. ¿Conoce los riesgos a los que se expone en su trabajo?											
Agentes de riesgo en el lugar de trabajo											
<i>Considera que en su lugar de trabajo está expuesto a:</i>											
18. Ruidos altos											
19. Vibraciones de herramientas o maquinaria											
20. Iluminación insuficiente o excesiva											
21. Temperaturas no confortables (Calor o frío)											
22. Manejo de desechos											
23. Posiciones que causen cansancio											
24. Movimientos repetitivos											
25. Levantamiento de cargas pesadas sin ayuda mecánica											
26. Misma postura											
27. Espacios reducidos											
Factores de riesgo psicosocial											
<i>Considera usted que su trabajo:</i>											
28. Es monótono y repetitivo?											
29. Le impide parar cuando usted lo desea?											
30. Es muy difícil?											
31. Cuenta con poco tiempo para ejecutarlo?											
32. Lo expone a tratos injustos de sus superiores?											
33. Lo expone a acoso de sus colegas?											
34. Tiene claramente definidas sus funciones?											
35. Cambia constantemente de funciones?											
Factores de higiene en el centro de acopio											
<i>El centro de acopio cuenta con:</i>											
36. Acceso a agua potable											
37. Baños separados por genero											
38. Baños en buen estado											
39. Elementos de aseo e higiene básicos											
Factores asociados a accidentes de trabajo											
<i>Durante la ejecución de sus funciones usted se siente:</i>											
40. Cansado											
41. Estresado											
42. Inseguro											
43. Desprotegido											
44. Enfermo											
Satisfacción laboral											
45. ¿Se siente usted satisfecho con su trabajo?											
46. ¿Tiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?											
47. ¿Evalúan su desempeño constantemente?											
48. ¿Siente que su trabajo contribuye al éxito de la empresa?											
49. ¿Siente que su trabajo contribuye a su éxito profesional?											
50. ¿Planea continuar laborando en la empresa?											

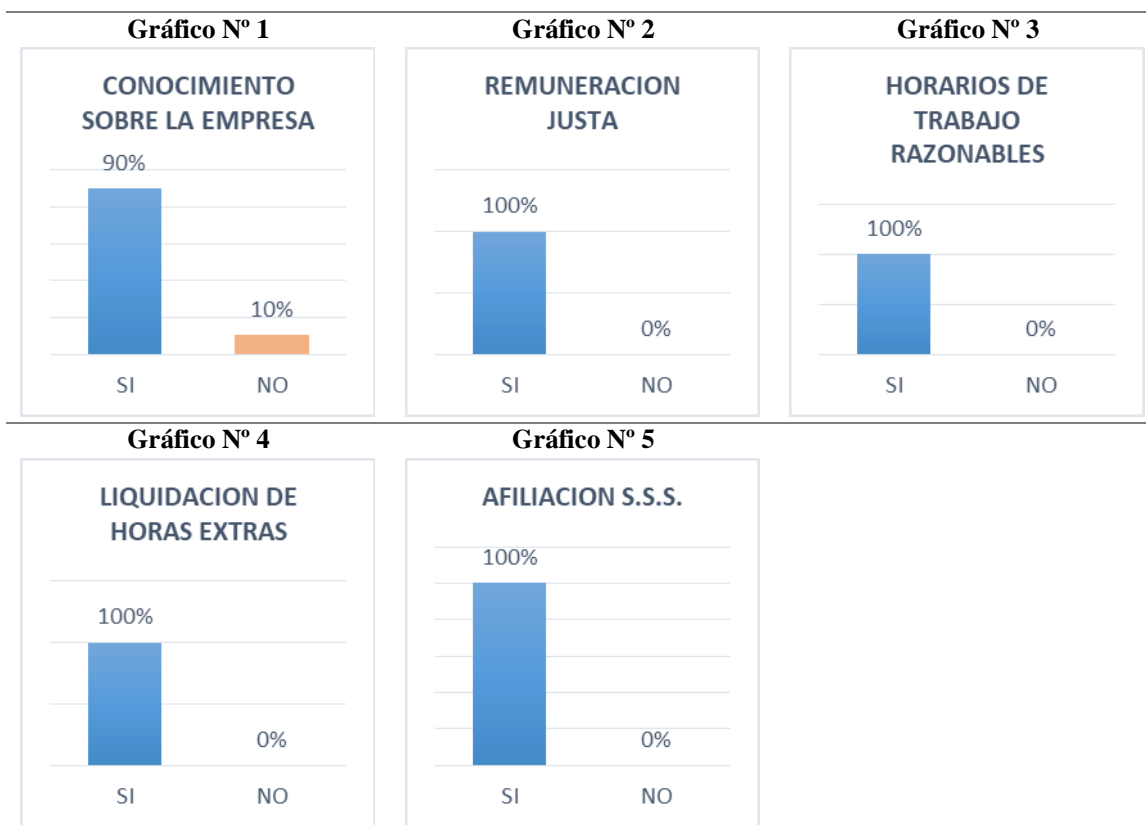
Capítulo 4. Resultados

En el presente capítulo se presenta en forma clara y ordenada los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta al talento humano del centro de acopio, junto a su respectivo análisis por medio del *método comparativo constante*.

Presentación de resultados

Con el objetivo de facilitar la comprensión y análisis de los datos se decidió presentar los resultados de la encuesta por medio de un *gráfico de barras simple* que muestra a través de la altura de una barra la frecuencia simple de cada una de las variables entre dos opciones posibles.

Categoría N° 1.



Categoría N° 2.

Gráfico N° 6

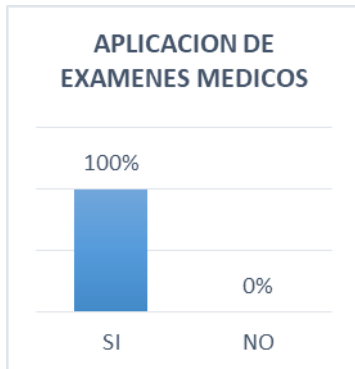


Gráfico N° 7

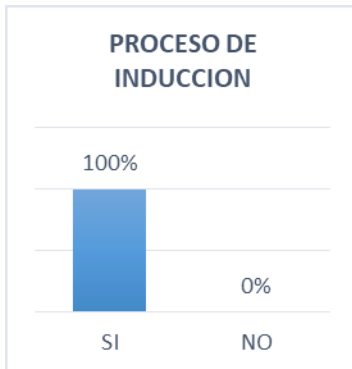


Gráfico N° 8

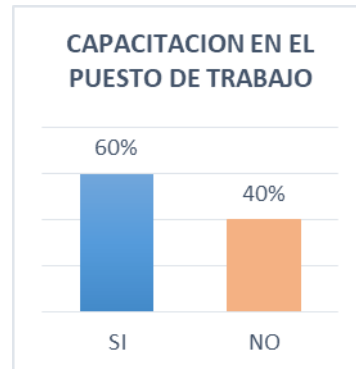


Gráfico N° 9

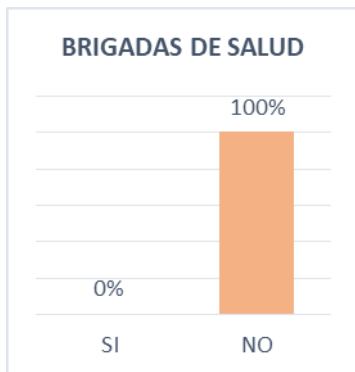


Gráfico N° 10



Gráfico N° 11

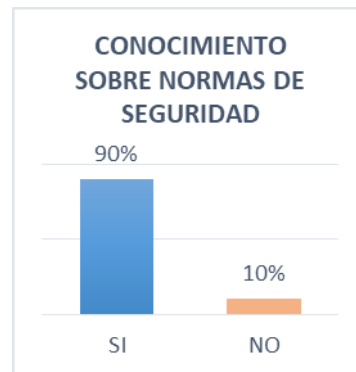


Gráfico N° 12



Gráfico N° 13



Gráfico N° 14

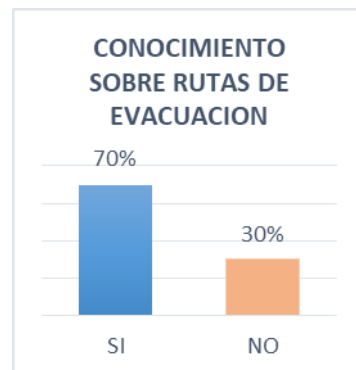


Gráfico N° 15

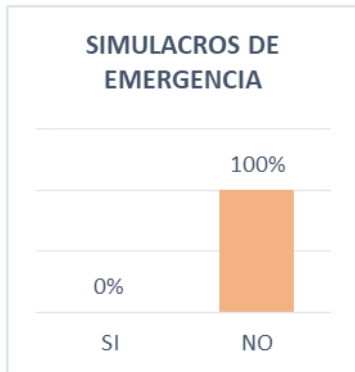


Gráfico N° 16



Gráfico N° 17



Categoría N° 3.

Gráfico N° 18



Gráfico N° 19



Gráfico N° 20

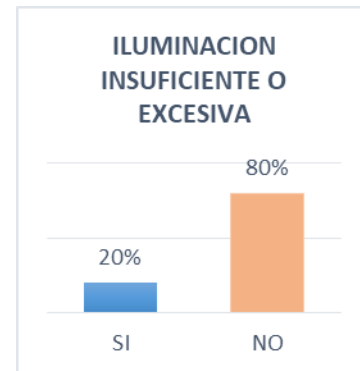


Gráfico N° 21

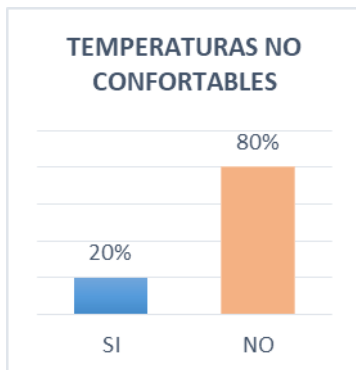


Gráfico N° 22

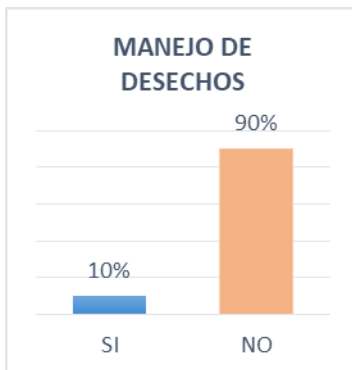


Gráfico N° 23

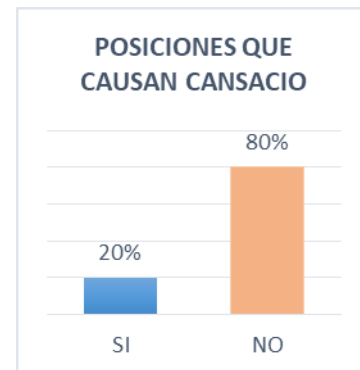


Gráfico N° 24



Gráfico N° 25



Gráfico N° 26

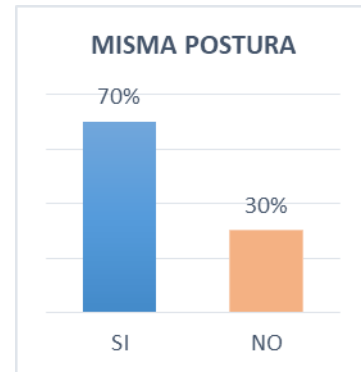
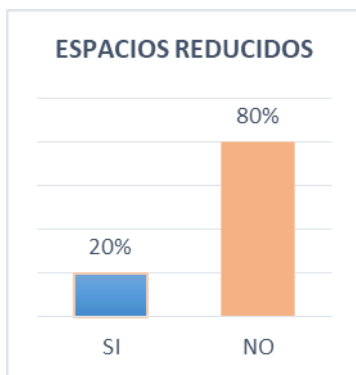


Gráfico N° 27



Categoría N° 4.

Gráfico N° 28



Gráfico N° 29



Gráfico N° 30



Gráfico N° 31



Gráfico N° 32



Gráfico N° 33

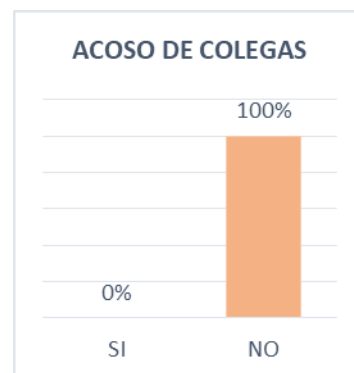


Gráfico N° 34

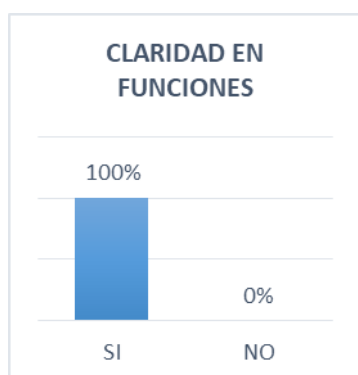
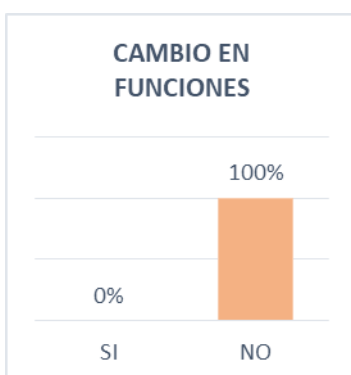


Gráfico N° 35



Categoría N° 5.

Gráfico N° 36

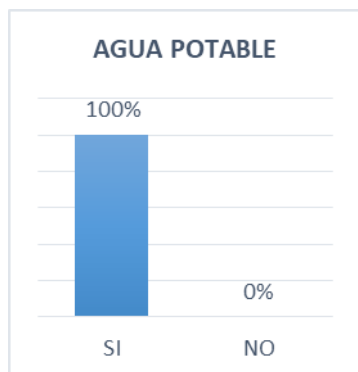


Gráfico N° 37

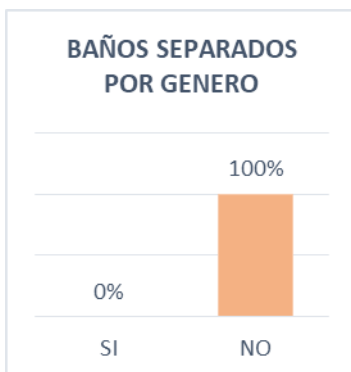


Gráfico N° 38

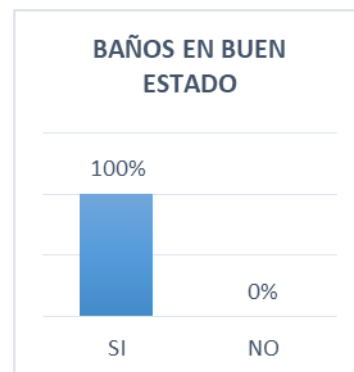
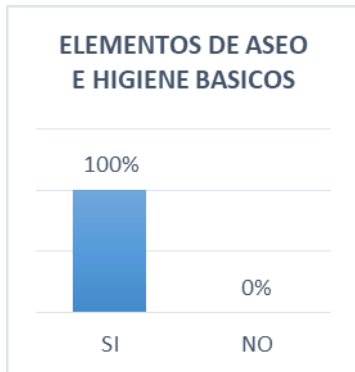


Gráfico N° 39



Categoría N° 6.

Gráfico N° 40



Gráfico N° 41



Gráfico N° 42



Gráfico N° 43

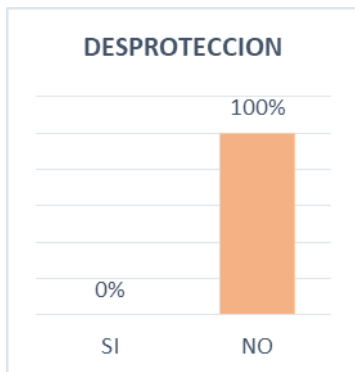
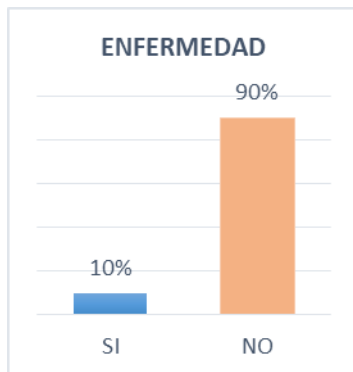
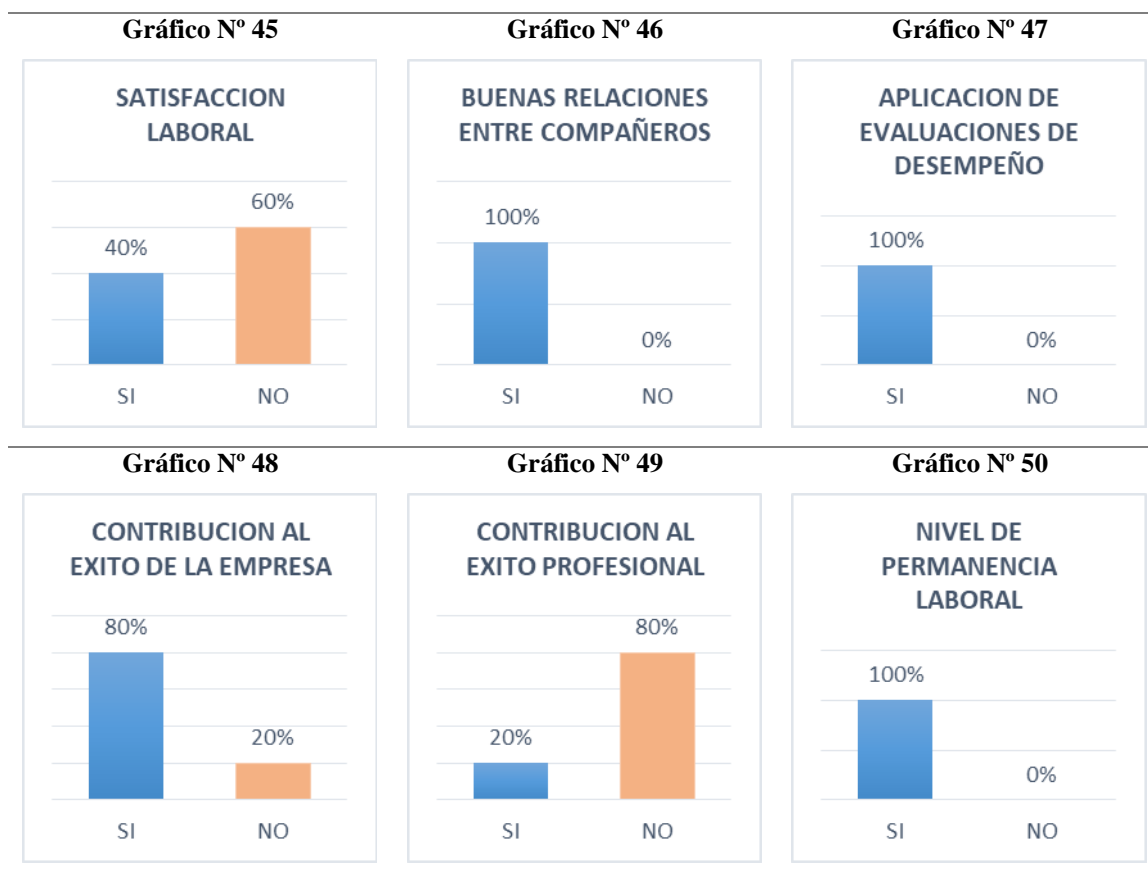


Gráfico N° 44



Categoría N° 7.



Análisis de resultados

Los datos obtenidos por medio de la aplicación de la encuesta fueron analizados haciendo uso del método comparativo constante (En adelante, MCC) propuesto como procedimiento analítico por la “Grounded theory” (Glaser y Strauss, 1967). Se seleccionó este método de análisis en base a la naturaleza cualitativa de la investigación pues el MCC es la metodología comúnmente empleada por investigadores que recogen datos a través de entrevistas, encuestas, observaciones y el examen de documentos. El procedimiento para aplicarlo es bastante complejo y su éxito depende de la pericia y el nivel de conocimientos del investigador. En términos generales el procedimiento consiste en clasificar las porciones de datos - palabras, oraciones y párrafos - en categorías intuitivas

y sin nombre. A medida que el proceso de selección continua, las categorías se hacen más explícitas y se pueden construir reglas para incluir términos dentro de las categorías.

A continuación se detallan paso a paso las tres etapas que fueron necesarias para completar el análisis de los datos recogidos en la aplicación de la encuesta sobre el proceso de seguridad ocupacional de la empresa Freskaleche acopio Pailitas:

Definición de categorías.

Durante la *presentación de los resultados* se procedió a dividir los datos en siete categorías sin nombre o tácitas de acuerdo con la relación que inicialmente se percibió entre los diversos elementos que componían la encuesta. Luego, en base a los objetivos de la investigación se asignó un nombre a cada categoría y se incluyeron los análisis de los resultados de cada elemento.

❖ *Categoría N° 1: Normativa legal en materia laboral.*

La empresa cumple un 100% con la normativa legal en materia laboral, en relación a los horarios de trabajo, remuneración, pago de horas extras y afiliación al sistema de seguridad social. Por su parte el 90% de los trabajadores conoce la planeación estratégica de la empresa.

❖ *Categoría N° 2: Salud y seguridad en el trabajo.*

Se presentan tres escenarios:

Cumplimiento integral: La empresa cumple un 100% con las acciones de aplicación de exámenes médicos de ingreso, proceso de inducción al puesto de trabajo, conformación del COPASO y uso de elementos de protección personal. Por su parte el 90% de los trabajadores, conoce las normas de seguridad inherentes a su puesto de trabajo.

Cumplimiento medio: La empresa cumple en un 70% con la acción de definir rutas de evacuación y en un 60% con el establecimiento de protocolos de emergencia, nivel de capacitación en el puesto de trabajo y nivel de socialización de los riesgos inherentes a los puestos de trabajo.

Cumplimiento nulo: El 100% de los trabajadores manifestó nunca haber participado en brigadas de salud, actividades de recreación/deporte y simulacros de emergencia.

❖ *Categoría N° 3: Exposición a agentes de riesgo en el lugar de trabajo.*

Se confirmó la presencia de los diez agentes de riesgo consultados, unos con mayor intensidad que otros. Siendo los movimientos repetitivos (80%) el riesgo con mayor incidencia y el manejo de residuos (10%) el menor.

❖ *Categoría N° 4: Factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo.*

Se confirmó la existencia de tres riesgos psicosociales con altos niveles de intensidad, a saber, la percepción de ejecutar un trabajo absorbente (90%), apremiante (90%) y monótono (80%).

❖ *Categoría N° 5: Factores de sanidad e higiene en el lugar de trabajo.*

Se confirmó que el centro de acopio maneja un buen nivel de sanidad e higiene al presentar un cumplimiento del 100% en los aspectos consultados. Se comprobó la existencia de baños mixtos dentro del acopio.

❖ *Categoría N° 6: Factores asociados a accidentes de trabajo en el lugar de trabajo.*

Se confirmó la presencia de cuatro factores asociados a los accidentes laborales en diferentes grados de intensidad. De mayor a menor grado, el personal del centro de acopio manifestó sentirse estresado (100%), cansado (90%), inseguro (40%) y enfermo (10%).

❖ *Categoría N° 7: Nivel de satisfacción laboral.*

El 100% de los trabajadores manifestó su deseo de continuar laborando en la empresa, ser objeto de evaluaciones periódicas de desempeño y mantener buenas relaciones con los demás. Un 80% afirmó que su gestión dentro de la empresa contribuye al éxito organizacional, mientras que solo el 20% opina que existe alguna contribución a su éxito profesional. Se confirmó la presencia de un 60% de insatisfacción laboral en la organización.

Integración de categorías

Luego de analizar con detenimiento los resultados de las siete categorías previas, se procedió a integrar los conceptos definiendo nuevas reglas, a saber, permanecieron solo las acciones y/o procesos que representen un aspecto negativo y cuyo resultado sea igual o superior al 30%, resultando la permanencia de tres categorías:

❖ *Categoría N° 1: Proceso de salud ocupacional en la empresa*

1. Inexistencia de brigadas de salud (100%)
2. Inexistencia de actividades de recreación y deporte (100%)
3. Inexistencia de simulacros de emergencia (100%)
4. Desconocimiento de los protocolos de emergencia (40%)
5. Desconocimiento de los riesgos inherentes al puesto de trabajo (40%)
6. Bajo índice de capacitación en el puesto de trabajo (40%)

7. Desconocimiento de las rutas de evacuación (30%)

❖ *Categoría N° 2: Niveles de riesgo en el puesto de trabajo*

1. *Agentes de riesgo:* Movimientos repetitivos (80%), misma posición (70%), ruido excesivo (60%), Vibración de máquinas o herramientas (60%) y levantamiento de peso sin ayuda mecánica (60%).
2. *Factores de riesgo psicosocial:* la percepción de ejecutar un trabajo absorbente (90%), apremiante (90%) y monótono (80%).
3. *Causales de accidente:* Estrés (100%), cansancio (90%) e inseguridad (40%)

❖ *Categoría N° 3: Nivel de satisfacción laboral en la empresa*

1. Insatisfacción laboral (60%)
2. Poca contribución al éxito profesional (80%)

Delimitación de la teoría

En esta tercera etapa del análisis se fusionaron las categorías 1 y 2 por considerar que sus elementos hacen parte integral del sistema de salud ocupacional, uniendo algunos elementos que hacen parte de un mismo proceso, estableciendo así finalmente dos nuevas categorías:

❖ *Categoría N° 1: Estado actual del proceso de salud ocupacional en la empresa Freskaleche acopio Pailitas*

1. Falencias en la ejecución de acciones enfocadas a proteger el bienestar de los trabajadores (brigadas de salud, recreación/deporte y capacitaciones en el puesto de trabajo).

2. Falencias en la ejecución de actividades para la seguridad en el lugar de trabajo (Protocolos de emergencia, Simulacros de emergencia, definición de rutas de evacuación y acciones para mitigar los agentes de riesgo físico y sicosocial presentes en el acopio).

❖ *Categoría N° 2: Estado actual del indicador de satisfacción laboral de la empresa Freskaleche acopio Pailitas*

1. Estado inaceptable del indicador de insatisfacción laboral
2. Percepción de estancamiento profesional por parte de talento humano.

Capítulo 5. Conclusiones

En el presente capítulo se aborda en primera instancia la respuesta a la pregunta de investigación en base a los hallazgos presentados en el capítulo anterior, planteando nuevas ideas y formulando recomendaciones. En segundo lugar se presenta la propuesta para el diseño de un modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional en la empresa Freskaleche acopio Pailitas, que contiene las acciones a implementar, los recursos y el cronograma de actividades.

Resumen de hallazgos

A través del desarrollo de la presente investigación fue posible dar respuesta a la pregunta: *¿Cuáles son las causas que originan insatisfacción laboral en la empresa Freskaleche acopio Pailitas?* en base a los siguientes hallazgos:

- ❖ La empresa Freskaleche acopio Pailitas posee un proceso de SO el cual aplica dentro de su sistema de gestión del talento humano, pero, su implementación no incluye de forma integral todos los elementos necesarios para crear una *organización saludable*, sino que se limita a ejecutar las acciones que por ley son de obligatorio cumplimiento. Fue evidente en los resultados de la primera fase del análisis, categoría 1 y 2, en los cuales se muestra un cumplimiento total en la normativa legal relacionada a la contratación, remuneración y salud/seguridad en el trabajo cuyo incumplimiento es sancionado por la ley; como son la aplicación de exámenes médicos de ingreso, afiliación al sistema de seguridad social, remuneración, pago de prestaciones sociales o el uso de elementos de protección personal, por solo mencionar algunos ejemplos. Esta situación es entendible debido a que una empresa del tamaño de Freskaleche, no se arriesgaría a incumplir la ley en materia laboral exponiéndose a onerosas sanciones, pero gestionar el talento humano con la ley del

“minimo esfuerzo”, no generará el talento humano eficiente y motivado que la organización espera tener.

- ❖ Lo resultados de la investigación muestran falencias en el proceso de SO en dos ejes principales: el nivel de conocimiento de los trabajadores en materia de SO y las acciones encaminadas a generar bienestar físico y mental.

Primer eje: Se demostró que en esencia el problema radica en que los trabajadores de la empresa desconocen algunos aspectos fundamentales relacionados a la salud y seguridad en el trabajo como lo muestra los resultados de las gráficas N° 13 (Protocolos de emergencia), N° 14 (Rutas de evacuación) y N° 17 (Conocimiento sobre riesgos individuales), donde un 30% al 40% de los trabajadores desconoce tales aspectos, no porque no estén incluidos dentro del proceso de SO de la empresa, sino porque hay deficiencias en el programa de capacitación sobre el tema. Esta premisa adquiere mayores fundamentos cuando se analiza que, puntualmente los trabajadores que dieron una respuesta negativa a las preguntas N° 13, 14 y 17 en la encuesta, poseen uno (01) o menos años de estar laborando en el centro de acopio, como se evidencia a continuación:

Tabla 6

Frecuencia de respuestas negativas en trabajadores con antigüedad igual o inferior al un (01) año

Nombre del trabajador	Antigüedad (En años)	¿Sabe qué hacer en el caso de una emergencia?		¿Conoce la ruta de evacuación?		¿Conoce los riesgos a los que se expone en su puesto de trabajo?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Yirly Correa	1		X		X		X
María Eugenia Medina	0,83		X		X		X
Omaira Suarez	1		X		X		X

En relación al mismo eje, los resultados muestran una falencia notable en relación a la ausencia de simulacros de emergencia. La obligatoriedad de los simulacros de emergencia está fundamentada en el Decreto 1443 de 2014, artículo 25, ítems 10 referente al control de desastres que establece que “los empleadores deben implementar un plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, capacitar a todo el personal independientemente su modalidad de contratación así como los proveedores , clientes y visitantes, crear las brigadas primeros auxilios, incendio , evacuación y comunicación, además de *realizar un simulacro como mínimo una vez al año en el cual deben participar todos los trabajadores*” (Sánchez, 2017). Durante la aplicación de la encuesta llamó la atención la respuesta negativa del personal a la pregunta N° 15. ¿Ha participado en simulacros de emergencia?, por lo que se pidieron mayores explicaciones al director, el cual indicó que el centro de acopio es realmente una cooperativa mixta en la cual el 50% de las acciones son propiedad de los productores lecheros de la región y el restante 50% corresponde a la empresa Freskaleche, por lo que se puede deducir, que el plan de emergencias de Freskaleche S.A. está excluyendo a los centros de acopio al tratarse de un formato constitutivo diferente.

Segundo eje: En relación al segundo eje, se logró determinar a través de los datos contenidos en las gráficas N° 9 (Brigadas de salud) y N° 10 (Recreación y deporte) que el centro de acopio no está implementando acciones encaminadas a asegurar la salud física y mental de los trabajadores, por lo que se evidenciaron altos niveles de riesgos asociados a accidentes de trabajo y riesgos sicosociales que afectan la productividad de los trabajadores.

En el mismo orden de ideas, los resultados de la investigación muestran que los trabajadores consideran que su trabajo no contribuye a su éxito profesional y/o crecimiento personal como

muestra la gráfica N° 49 (Contribución al éxito profesional) en la cual la respuesta negativa fue el común denominador. Este resultado está estrechamente relacionado con la gráfica N° 45 (Satisfacción laboral) cuyo resultado es igual al plasmado en los antecedentes del problema (Capítulo 1. Ítem 1.1) siendo el índice de satisfacción laboral tan solo de un 40%. Este hallazgo respalda la importancia de la presente investigación y deja en evidencia las consecuencias de aplicar la ley del mínimo esfuerzo en la gestión del talento humano de la organización.

En base a los anteriores hallazgos, la investigación permitió dar respuesta a la pregunta investigativa e identificar que las causas que generan un 60% de insatisfacción laboral en la empresa son:

1. *La presencia de un sistema de capacitación insuficiente* que no cubre a la totalidad de los trabajadores y no incluye un temario relacionado al proceso de SO, influyendo en la capacidad de reacción de los trabajadores ante emergencias y su eventual capacidad de mitigar los riesgos inherentes a sus puestos de trabajo, situación que trae como consecuencias accidentes de trabajo, ausentismo y rotación de personal.
2. *La inexistencia de programa de bienestar laboral y desarrollo social* para los trabajadores del acopio lo que genera un grupo de trabajadores estresados, cansados, inseguros y propensos a cometer errores, hecho que contamina el clima organizacional y disminuye notablemente la motivación y productividad laboral.
3. *La falta de coordinación entre los niveles superiores de Freskaleche y el centro de acopio de Pailitas*, pues fue posible demostrar que existen acciones (como la ejecución de los simulacros

de emergencia) en las cuales este centro de acopio es tratado como una rueda suelta, separada la organización.

Recomendaciones

Tomando como base los hallazgos de la presente investigación se considera de manera prioritaria ejecutar las siguientes acciones:

- ❖ Se recomienda hacer una evaluación detallada del actual programa de capacitación que ejecuta la empresa e incluir los temas relacionados a la salud y seguridad en el trabajo, diseñando así un sistema de capacitación integral que se enfoque en el fortalecimiento de las competencias individuales y que sea ampliamente incluyente.
- ❖ Se recomienda diseñar e implementar un programa de Bienestar Laboral y Desarrollo Social para la vigencia 2018, que esté acorde con la realidad económica de la empresa y que permita mejorar el clima organizacional y el indicador de satisfacción laboral a través de acciones enfocadas en proteger la salud física y mental de los trabajadores.
- ❖ Se recomienda abordar el tema del nivel de inclusión del centro de acopio en la ejecución de los planes de emergencia y demás disposiciones legales en materia de SO que la empresa ejecuta, y determinar la posibilidad de estar más conectados con este tipo de acciones que protegen la integridad de los trabajadores y ayudan a evitar pérdidas humanas ante eventuales emergencias.

La presente investigación presentó ciertos limitantes a los que se hace referencia a continuación por considerar que influyen significativamente en los resultados:

- ❖ Se desconoce si el trato que recibe el centro de acopio de Pailitas por parte de la empresa Freskaleche S.A. es igual para los restantes cinco (05) centros de acopio del país, pues el estudio se limitó exclusivamente a uno (01).
- ❖ La investigación fue desarrollada deduciendo que el centro de acopio es una extensión de la empresa Freskaleche S.A. sin conocer si los estatutos de constitución de la cooperativa mixta lo consideran una entidad independiente con responsabilidades propias.

Propuesta

Dando respuesta a las preguntas de investigación subordinadas, en la presente propuesta se expone con detalle cuales son las acciones que el centro de acopio de Pailitas debe ejecutar para mejorar los niveles de satisfacción asociados a los hallazgos previamente expuestos, incluyendo los recursos necesarios y el tiempo de implementación.

Diagnóstico inicial del sistema de gestión del conocimiento en el área de salud ocupacional.

La GC es una nueva cultura empresarial, una manera de gestionar las organizaciones que sitúa los recursos humanos como el principal activo y sustenta su poder de competitividad en la capacidad de compartir la información y las experiencias y los conocimientos individuales y colectivos. (Rodríguez, 1999). En base a esas premisas y como resultado del análisis de la información recopilada se puede determinar que la empresa Freskaleche ejecuta algunas iniciativas relacionadas a la generación, almacenamiento y circulación del conocimiento, pero actualmente no se maneja un sistema de GC claro ni estructurado, como puede apreciarse en cada una de las etapas del ciclo del conocimiento detalladas a continuación:

- ❖ *Producción del conocimiento organizacional:* En base a la identificación de las necesidades de conocimiento al interior del área de talento humano, específicamente en el proceso de SO, se evidenció que debido a la naturaleza de las funciones ejecutadas en el centro de acopio, todos los procesos que allí se realizan están estandarizados y por tanto, la mayor parte de los conocimientos de los trabajadores son explícitos y se adquieren a través de un proceso de inducción y capacitación continuada. Pero, es evidente que estas *necesidades de conocimiento* no contemplan los temas relacionados a la salud y seguridad en el trabajo, como se constató en los hallazgos detallados previamente (Ítem 5.1).
- ❖ *Almacenaje:* Freskaleche acopio Pailitas utiliza procedimientos estandarizados, mejores prácticas y diseño de manuales en donde se agrupan todos los conocimientos necesarios para la ejecución de las funciones propias de cada cargo; pero esa información está limitada a los procesos productivos y administrativos de la organización y no contiene datos relacionada a algún elemento del proceso de SO.
- ❖ *Circulación y actualización:* La empresa un constante flujo de información entre los trabajadores de la empresa por medio de reuniones de grupo primario, en las cuales se abordan las necesidades específicas de cada trabajador relacionadas a su rendimiento laboral, pero nuevamente son excluidas las socialización de buenas prácticas en materia de SO. Por otra parte a pesar de ser una compañía a la vanguardia en procesos tecnológicos y altas inversiones en sistemas de información, la cultura organizacional en términos de difusión de información es ligeramente ortodoxa pues sus canales de comunicación se limitan a la transmisión verbal, lo que evidentemente genera retrasos en los procesos de actualización y difusión de información de cualquier índole.

- ❖ *Medición:* No se utiliza ningún indicador de gestión que mida los resultados de iniciativas relacionadas a la gestión del conocimiento.

Integración del Modelo de Nonaka y Takeuchi.

Nonaka y Takeuchi (1995) propusieron el que posiblemente es el modelo más influyente para gestionar el conocimiento, orientado específicamente a la creación de conocimiento dentro de las organizaciones. A través de su libro *la organización creadora de conocimiento* (1995) plantearon una distinción entre el conocimiento tácito (Personal, contextual y difícil de comunicar) y el conocimiento explícito (Codificado y de fácil transmisión), siendo esta la piedra angular de su modelo.

Se hace evidente en el diagnóstico inicial del sistema de gestión del conocimiento en el área de salud ocupacional, que la empresa Freskaleche acopio Pailitas pese a desconocer los modelos de creación del conocimiento, aplica iniciativas relacionadas al modelo propuesto por Nonaka y Takeuchi, pero su implementación requiere ser reforzada y aplicada de manera consiente. Dentro de este modelo, la creación del conocimiento está dividida en cuatro (04) etapas, en donde los conocimientos tácitos se transforman en explícitos, facilitando su comprensión y comunicación, como se aprecia en la siguiente imagen:

Grafico N° 51

La creación dinámica del conocimiento según Nonaka y Takeuchi



En base a este modelo y en relación al primer hallazgo (“La presencia de un sistema de capacitación insuficiente”) se proponen las siguientes acciones encaminadas a fortalecer la gestión del conocimiento de la empresa Freskaleche acopio Pailitas en relación a su sistema de capacitación en SO:

- ❖ *Socialización*: Debido a que es necesario que el personal adquiera conocimiento tácito a través del intercambio de experiencias se propone la implementación de *foros de discusión* (diferentes a las reuniones de grupo primario), las cuales estén enfocadas principalmente en discutir sobre los riesgos inherentes a cada uno de los puestos de trabajo, las precauciones que los trabajadores deben ejecutar para mitigar dichos riesgos y los protocolos de emergencia existentes. Se propone la realización de un foro cada trimestre.
- ❖ *Exteriorización*: En esta etapa se requiere que el conocimiento tácito que se ha socializado previamente, se convierta en explícito a través de una correcta comprensión del mismo. Para exteriorizar el conocimiento se propone la realización trimestral de *talleres empresariales*

enfocados en fortalecer los saberes relacionados a los diferentes elementos que componen el proceso de salud ocupacional, prestando especial atención a las debilidades identificadas previamente, que si son correctamente documentadas, podrán ser de gran utilidad en el futuro.

- ❖ *Combinación:* Esta etapa consiste en crear conocimiento explícito, al reunir conocimiento explícito de fuentes internas o externas. Aunque suele confundirse con la socialización, la diferencia radica en que aquí se busca la generación del conocimiento en base a las buenas prácticas o experiencias a diferencia de la socialización donde solo se comparte información. Se sugiere realizar reuniones periódicas para la creación de un *banco de información* que contenga, por ejemplo, todas las anomalías o contingencias que se hayan presentado, ya sea con el uso de la maquinaria de la empresa o posibles incidentes y/o accidentes ocurridos, el cual todo el personal ayudará a crear y que podrá ser utilizado posteriormente, cuando situaciones similares vuelvan a suceder. Esta colección de datos basado en casos facilitará la futura toma de decisiones y reducirá el tiempo de respuesta.
- ❖ *Interiorización:* En esta etapa se propone promover durante los talleres empresariales, *sanas prácticas de salud y seguridad en el trabajo* para todo el personal de la empresa, en especial promover la importancia de realizar pausas actividades que permitan mitigar los riesgos físicos identificados previamente. A través de estas acciones se busca que todo el conocimiento explícito se transforme en conocimiento tácito en la mente de cada trabajador y su puesta en marcha presente una menor posibilidad de errores.

Bajo este mismo contexto, las anteriores acciones de gestión del conocimiento en el área de SO deben fusionarse con actividades encaminadas a generar *felicidad como impulso del compromiso, la motivación y la productividad* para contrarrestar el segundo hallazgo de esta investigación (“La inexistencia de programa de bienestar laboral y desarrollo social”). Esta nueva

tendencia en relación a la gestión el talento humano se enfoca en motivar la felicidad en el lugar de trabajo y el compromiso como herramientas esenciales para cumplir los objetivos propuestos por la organización creando organizaciones saludables.

Se logra a través de la creación de espacios enmarcados en un equilibrio tanto social como económico para el trabajador, el cual no representan inversiones cuantiosas para la empresa pero si impactan enormemente al trabajador en relación a su bienestar y calidad de vida. Por tanto se propone incluir dentro del proceso de SO un programa de bienestar laboral y desarrollo social que contiene cuatro (04) actividades centrales de las cuales se desprenden una serie de acciones encaminadas a asegurar el bienestar físico y mental de los trabajadores. A continuación se detallan las actividades sugeridas y su respectivo objetivo:

Tabla 7

Actividades del programa de bienestar laboral y desarrollo social

Actividad	Objetivo	Acciones
Recreación y cultura	Desarrollar acciones que propicien la participación, la creatividad, el sentido de pertenencia y la satisfacción del trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuentros deportivos ✓ Caminatas ecológicas ✓ Integraciones familiares ✓ Celebración de días especiales ✓ Celebración de cumpleaños
Formación y carrera	Brindar un apoyo y motivar a los trabajadores a ingresar a programas de educación continuada de tipo formal que permitan afianzar los conocimientos sobre su profesión y ascender en su calidad de vida laboral.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Taller para desarrollo de competencias genéricas y específicas ✓ Feria de estimula para la educación formal.
Salud y bienestar	Proporcionarle al trabajador una cobertura integral en materia de salud, no limitada a	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Brigadas de salud ✓ Campañas de prevención contra enfermedades peligrosas

	la prestación del servicio obligatorio, sino enfocada en fomentar una cultura de prevención y buenos hábitos de vida.	✓ Socialización de temas sobre seguridad en el trabajo.
Protección integral	Mejorar el ámbito de trabajo, velando no solo por la integridad física del trabajador, sino brindándole la oportunidad de encontrar asesoría en otros temas de su interés que pueden afectar su desempeño y generar desconcentración.	✓ Políticas de equidad de género ✓ Oportunidades para adquirir vivienda propia ✓ Socialización de beneficios otorgados por ley al trabajador ✓ Acererías personalizadas en temas de interés.

Recursos

La implementación de acciones de capacitación en SO y bienestar laboral y social, requieren ser planificadas en base a la realidad operativa y financiera de la empresa, pues deben asignarse los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para llevar a buen término las iniciativas y generar el impacto esperado en el nivel de satisfacción del talento humano de la organización. Pero, es muy importante aclarar que, debido al nivel de dependencia que el centro de acopio posee, muchas decisiones están supeditadas a los criterios de la gerencia de Freskaleche en su sede principal, por lo tanto, la aprobación de un sistema integral para el proceso de salud ocupacional con énfasis en gestión del conocimiento, depende en gran medida del nivel de interés de la gerencia en el cumplimiento de los objetivos operativos y financieros del centro de acopio.

A continuación se presenta una descripción de cada uno de los recursos necesarios para la ejecución de la propuesta:

Tabla 8*Recursos*

	ACCIONES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS TÉCNICOS	RECURSOS FINANCIEROS	
	Programa de capacitación en SO				
	Foros de discusión	Área de talento humano sede principal	Locación y elementos para video conferencia	Deben asignarse los pagos respectivos a los profesionales encargados de la capacitación	
	Talleres empresariales				
	Banco de información				
	Programa de bienestar laboral y desarrollo social				
RECREACIÓN Y CULTURA	Encuentro deportivo	Área de talento humano sede principal	Espacios adecuados de esparcimiento, ambientes naturales y provisión de meriendas para los participantes.	Los costos de las locaciones naturales y/o espacios utilizados, así como la inversión en alimentación.	
	Caminata ecológica				
	Jornada de integración familiar				
		Celebración mensual de cumpleaños	Auxiliar Talento humano del acopio	Uso de TIC	No hay costo económico asociado a estos conceptos.
		Tarjetas virtuales de felicitación por días festivos	Auxiliar Talento humano del acopio		
		Actividades de integración de Amor y amistad	Director Talento humano del acopio	Espacios adecuados de esparcimiento y la provisión de meriendas para los participantes.	Los costos de las locaciones utilizados, así como la inversión en alimentación.
		Actividades del cierre de año	Director Talento humano del acopio		
FORMACIÓN Y CARRERA	Taller para el desarrollo de competencias	Director Talento humano del acopio supervisa la ejecución a cargo del asesor asignado por la sede principal	Locación y elementos para video conferencia	Deben asignarse los pagos respectivos a los profesionales encargados de la capacitación, así como asumir los costos asociados al montaje de la feria.	
	Feria de estímulo para la educación formal	Área de talento humano sede principal			
SALUD Y	Brigada de salud	Área de talento humano sede principal	Asignación de una locación adecuada para	Deben asignarse los pagos respectivos a los	

	Campaña de prevención contra el cáncer de mama	Área de talento humano sede principal	llevar a cabo este tipo de actividades, así como los elementos necesarios para el montaje de escenarios. Se requiere de elementos para video conferencia.	profesionales del área de la salud asignados, así como los costos en el montaje de los escenarios.
	Semana de la salud ocupacional y el bienestar laboral	Área de talento humano sede principal		
PROTECCIÓN INTEGRAL	Sensibilización para dar a conocer políticas de equidad de la mujer en el medio laboral y familiar	Director Talento humano del acopio	Asignación de una locación adecuada para llevar a cabo este tipo de eventos, así como los elementos necesarios para el montaje de escenarios. Se requiere de elementos para video conferencia.	Deben asignarse los pagos respectivos a los profesionales encargados, así como los costos en el montaje de los escenarios y tarifas asignadas por las entidades invitadas.
	Socialización de los beneficios que ofrece la caja de compensación familiar	Director Talento humano del acopio supervisa la ejecución a cargo del funcionario de la caja de compensación		
	Feria de vivienda	Área de talento humano sede principal		
	Asesorías personalizadas	Área de talento humano sede principal	Uso de TIC	No hay costo económico asociado a estos conceptos.

Nota: Los recursos serán los asignados por la empresa desde el departamento de gestión del talento humano, sede principal.

Con el objetivo de mostrar con mayor detalle los recursos financieros necesarios para la implementación de la propuesta expuesta en la anterior tabla, se desarrolló el siguiente presupuesto que, como se mencionó anteriormente, está supeditado a las decisiones de la gerencia y representa un estimado sujeto a modificaciones:

Tabla 9

Presupuesto para la implementación de un modelo estratégico integral para el proceso de Salud Ocupacional con énfasis en gestión del conocimiento

Viabilidad en la implementación de la propuesta

El estudio de viabilidad es un análisis que permite determinar si un proyecto es factible de llevar a la realidad; por medio del análisis de cinco puntos de vista que se detallan a continuación:

- ❖ Desde un punto de vista *operacional*, los programas de capacitación en SO y bienestar laboral son viables debido a que su implementación no interrumpe el flujo normal de los procesos y debido a la naturaleza de las actividades, son sencillos de llevar a cabo.
- ❖ En el ámbito *técnico*, el centro de acopio cuenta con unas instalaciones amplias y bien dotadas para instalar escenarios que propicien el intercambio y la socialización de información entre los trabajadores, además de contar con TIC modernas a su disposición y un grupo de profesionales capacitados para impartir este tipo de capacitaciones.
- ❖ Desde un punto de vista *legal*, la empresa Freskaleche acopio Pailitas le urge colocarse al día en todas las capacitaciones en materia de salud y seguridad en el trabajo, corrigiendo las falencias detalladas en este estudio, en aras de evitar posibles acciones sancionatorias por parte de las entidades estatales que supervisan dichos procesos.
- ❖ En materia *financiera*, los costos en los que se incurren por instalación de escenarios o contratación de profesionales que impartan las capacitaciones son se compara con los beneficios en materia de desempeño y competitividad laboral del talento humano de la organización que se esperan obtener luego de la implementación de esta propuesta.
- ❖ Y por último e igualmente importante, desde un punto de vista *social* esta propuesta es viable y beneficia en gran medida a los trabajadores del centro de acopio pues busca crear un ambiente sano y seguro donde los *seres humanos* que allí laboran se sientan valorados, satisfechos y motivados a continuar luchando por el bienestar integral propio y el de sus familias.

Referencias bibliográficas

Freskaleche Website oficial (2017). Pestaña: Nosotros. Analizado el 4 de noviembre de 2017.

Recuperado de:

<http://www.freskaleche.com.co/nosotros.html#nosotros>

Álvarez Heredia, F. (2012). Salud ocupacional y prevención: guía práctica. Ediciones de la U. Página 13. Consultado el 06 de noviembre de 2017. Recuperado de:

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?docID=3198909>

Constitución política de Colombia (1991). Capítulo 1. De los derechos fundamentales. Artículo 25. Analizado el 4 de noviembre de 2017. Recuperado de:

<http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-25>

Haro-García, L., Aguilar-Madrid, G., Juárez-Pérez, C. A., Aguilar-Rodríguez, S. D., Flores-Carbajal, G., Gea-Izquierdo, E., & Sánchez-Román, F. R. (2013). La equidad y la salud en el trabajo: explorando un área emergente. *Revista Peruana De Medicina Experimental Y Salud Pública*, páginas 671-675. Consultado el 06 de noviembre de 2017. Recuperado de:

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2171/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=18&sid=736593ad-16d1-483e-b5e5-b41c066d2767%40sessionmgr4009>

Del Carmen Gastañaga, M. (2012). SALUD OCUPACIONAL: HISTORIA Y RETOS DEL FUTURO. *Revista Peruana De Medicina Experimental Y Salud Pública*, 29(2), 177-178. Consultado el 06 de noviembre de 2017. Recuperado de:

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2139/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=15&sid=64a3853e-a0ba-483b-b57a-627ad9c285db%40sessionmgr104>

Ramazzini, B. (1700). *De Morbis Artificum Diatriba* (Las enfermedades de los trabajadores). Traducción Juan Manuel Araujo Álvarez. Primera edición. Consultado el 06 de noviembre de 2017.

Tanquerel Des Planches (1839). *Traité des maladies du plombou saturnisme* (Tratado de las enfermedades del plomo o saturninas). Consultado el 06 de noviembre de 2017.

Ramos I (2015). *Historia De La Salud Ocupacional*. Available from: Repositorio Institucional UNAD, Ipswich, MA. Consultado el 06 de noviembre de 2017. Recuperado de:

https://www.youtube.com/watch?v=_Q6hgr94cfs

Hena Robledo, F. (2010). *Salud ocupacional: conceptos básicos*. Bogotá: Ecoe ediciones. Página 11. Consultado el 06 de noviembre de 2017. Recuperado de:

http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2139/eds/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzQ4MzM1NV9fQU41?sid=64a3853ea0ba483bb57a627ad9c285db@sessionmgr104&vid=3&format=EB&ppid=pp_V

Castro S., E., & Herreño T., E. (2011). Una alternativa pedagógica para el mejoramiento de las condiciones de trabajo en pymes. *Revista Facultad Nacional De Salud Pública*, 29(4), 504-512. Consultado el 06 de noviembre de 2017. Recuperado de:

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2171/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=20&sid=736593ad-16d1-483e-b5e5-b41c066d2767%40sessionmgr4009>

Arenas Massa, Á., & Riveros Ferrada, C. (2017). Aspectos éticos y jurídicos de la salud ocupacional. *Persona Y Bioética*, Pág. 65. Consultado el 06 de noviembre de 2017. Recuperado de:

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2139/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=20&sid=4c8e5fbd-44fb-43d6-8788-94950673527b%40sessionmgr102>

Hernández Palma, H. h., Monterrosa Assia, F. f., & Muñoz Rojas, D. d. (2017). Cultura de prevención para la seguridad y salud en el trabajo en el ámbito colombiano. Páginas 1-15. Consultado el 06 de noviembre de 2017. Recuperado de:

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2139/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&sid=64a3853e-a0ba-483b-b57a-627ad9c285db%40sessionmgr104>

Restrepo, J. (2013) Análisis de la Evolución Normativa y Jurisprudencial laboral por culpa del empleador en Colombia. *Revista Advocatus*. Vol. 21, Páginas 193-206. Consultado el 06 de noviembre. Recuperado de:

<http://www.unilibrebaq.edu.co/ojsinvestigacion/index.php/advocatus/article/view/256>

Ugaz, m., & Soltau, s. (2012). El servicio de seguridad y salud en el trabajo. *Derecho PUCP*, Páginas 571-584. Consultado el 06 de noviembre de 2017. Recuperado de:

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2171/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=736593ad-16d1-483e-b5e5-b41c066d2767%40sessionmgr4009>

Minguillón, R. F. (2009). GOBERNANCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL. *Temas De Management*, Página 16. Consultado el 06 de noviembre de 2017. Recuperado de:

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2139/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=19&sid=64a3853e-a0ba-483b-b57a-627ad9c285db%40sessionmgr104>

OIT (2011). *Sistema de gestión de la SST: una herramienta para la mejora continua*. Turín: OIT/ISSA.

Stellman, J. M. (2017). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Vol. 4. Consultado el 06 de noviembre de 2017. Recuperado de:

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?docID=4946226>

Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Andalia, R. C. (2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. Páginas 67-68. Consultado el 06 de noviembre de 2017. Recuperado de:

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2139/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=4c8e5fbd-44fb-43d6-8788-94950673527b%40sessionmgr102>

Marge, B. (2017). Manual de seguridad en el trabajo. American Psychological Assoc. Página 5. Consultado el 06 de noviembre de 2017. Recuperado de:

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?docID=5045298>

D. Cooperrider (2009). The discovery and design of positive institutions. Ponencia presentada en el First Congress of Positive Psychology. Philadelphia, Estados Unidos de América. Consultado el 06 de noviembre de 2017.

Organización mundial de la salud (2013). Ambientes de trabajo saludables: un modelo para la acción. Página 1. Autor OMS. Consultado el 06 de noviembre de 2017. Recuperado de:

http://www.who.int/phe/publications/healthy_workplaces/es/

Nader, M., Bernate, S. P., & Santa- Bárbara, E. S. (2014). Artículo: Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia. Estudios Gerenciales, pág. 39. Consultado el 06 de noviembre de 2017. Recuperado de:

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2069/science/article/pii/S0123592314000461>

Feedback Networks (2013). Experiencia: Calcular la muestra correcta. Portal empresarial. Analizado el 19 de noviembre de 2017. Recuperado de:

<https://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calculiar.html>

CIS (2016). Centro de investigaciones sociológicas. Ejercicio 2016. Cómo se hacen las encuestas. Consultado el 10 de noviembre de 2017. Recuperado de:

http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1_encuestas/ComoSeHacen/queesunaencuesta.html

Anselm Strauss, Barney Glaser (1967). The Discovery of Grounded Theory. Reprinted 2006. Aldine Transaction. Analizado el 11 d noviembre de 2017. Recuperado de:

http://www.sxf.uevora.pt/wp-content/uploads/2013/03/Glaser_1967.pdf

Decreto 1443 DE 2014. Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). República de Colombia. Artículo 25, ítems 10. Analizado el 12 de noviembre de 2017, recuperado de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=58841>

Sánchez Y. (2017). Plan de emergencia en las empresas. Portal Gerencia.com. Analizado el 12 de noviembre de 2017, recuperado de: <https://www.gerencie.com/plan-de-emergencia-en-las-empresas.html>

Rodríguez, J. (1999). La gestión del conocimiento: una gran oportunidad. Portal el profesional de la información. Analizada el 12 de noviembre de 2017. Recuperado de:

http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1999/marzo/la_gestion_del_conocimiento_una_gran_oportunidad.html

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). La organización creadora de conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación (M. H. Kocka, Trans. 1 ed.). México: Oxford University Press. Consultado el 12 de noviembre de 2017. Recuperado de:

<http://anamariaaguilera.com/nonaka-y-takeuchi/>

Anexos

Imagen del cuestionario diligenciado:

CUESTIONARIO CERRADO SOBRE EL PROCESO EN SEGURIDAD OCUPACIONAL DE LA EMPRESA																					
FRESKALECHE ACOPIO PAILITAS																					
PREGUNTA	Andrés		Alex		Yirly		María		Anabel		Oscar		Teresa		Omaira		Irma		Pedro		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
2	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
3		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
5	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
6	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
7	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
8	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
9		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
10		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
11	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
12	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
13	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
14	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
15		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
16	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
17	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Agentes de riesgo en el lugar de trabajo																					
<i>Considera que en su lugar de trabajo está expuesto a:</i>																					
18		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
19		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
20	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
21		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
22		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
23	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
24	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
25		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
26	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
27	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Factores de riesgo psicosocial																					
<i>Considera usted que su trabajo:</i>																					
28		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
29		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
30		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
31	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
32		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
33		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
34	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
35		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Factores de higiene en el centro de acopio																					
<i>El centro de acopio cuenta con:</i>																					
36	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
37		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
38	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
39	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Factores asociados a accidentes de trabajo																					
<i>Durante la ejecución de sus funciones usted se siente:</i>																					
40	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
41	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
42		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
43		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
44		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Satisfacción laboral																					
45	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
46	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
47	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
48	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
49	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
50	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X

Nota: La aplicación de la encuesta fue realizada por la estudiante Liliana Picón