

MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD
OCUPACIONAL CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA
EMPRESA DIALNET DE COLOMBIA S.A. E.S.P

Presentado por

Adriana Shirley Guaranguay Cód. 1030537376

Gisela Zamora Cód. 1.110.515.935

Jefferson Johan Zuñiga Cód.

Sindy Silena Beltrán Cód. 1.081.919.194

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios
Administración de Empresas
Diplomado de Profundización Gerencia del Talento Humano
Noviembre 2017

INTRODUCCIÓN

Este proyecto se realizó con el fin de evidenciar la problemática en materia de seguridad y salud en el trabajo en la empresa Dialnet de Colombia S.A. E.S.P. a partir de lo cual se hizo un análisis de costos y beneficios tanto para la empresa como para los trabajadores en la implementación del SG-SST.

Las organizaciones en la actualidad buscan cumplir con la normatividad existente en seguridad y salud de los trabajadores, propendiendo por el bienestar y el desarrollo integral de los mismos destacando que el capital humano es lo más importante en las empresas.

Por lo tanto las condiciones laborales tienen incidencia en la salud de los trabajadores hecho que no puede desconocerse por parte de empleadores, ya que un trabajador con buen estado de salud será una persona más productiva, al contrario de una persona con afecciones en su salud por causas laborales le significará mayores costos a la empresa por incapacidades, ausentismo, indemnizaciones, entre otras.

De acuerdo a lo anterior la empresa Dialnet de Colombia S.A. E.S.P, debe garantizar la seguridad de sus trabajadores, contando con la participación de los mismos ya que la salud y la seguridad es responsabilidad de todos, dando a conocer su SG-SST a través de la gestión del conocimiento para involucrar a las partes interesadas.

TABLA DE CONTENIDO

Presentación de la empresa	4
CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA	
1.1. Antecedentes del Problema	5
1.2. Planteamiento del problema	7
1.3 Objetivos.....	8
1.4 Justificación de la Investigación.....	8
CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA	
2.1 Marco Teórico	9
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL	
3.1. Método de la investigación.....	17
3.2 Población y Muestra	18
3.3 Fuentes de información	23
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	24
CAPÍTULO 4: RESULTADOS	
4.1. Presentación de Resultados	27
4.2. Análisis de datos	38
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES	
5.1 Resumen de Hallazgos	39
5.2 Recomendaciones.....	40
5.3 Propuesta	41
5.3.1 Recursos: Humanos, Materiales, Financieros	44
5.3.2. Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt	47
5.3.3. Integración Modelo Nonaka-Takeuchi	48
5.3.4. Evaluación Viabilidad Proyecto.....	50
6. Conclusiones	54
7. Bibliografía	55

DIALNET DE COLOMBIA S.A E.S.P

Actividad Económica

Prestación, operación, organización, gestión y comercialización de servicios de telecomunicaciones domiciliarios y corporativos con tecnologías múltiples.

Tamaño De La Empresa

Mediana Empresa

Número De Trabajadores

90 Empleados

Misión

Ofrecer soluciones integrales emergentes e innovadoras, comprometidos con la necesidad de conectar equipos, personas y empresas con el mundo tecnológico a través de las telecomunicaciones.

Visión

Ser la mejor alternativa tecnológica en ofrecer soluciones integrales e innovadoras en el sector de las telecomunicaciones, caracterizados por nuestras actuaciones responsables con nuestro entorno social-ambiental, bajo altos estándares de calidad, cobertura y confiabilidad

Objetivos

- Prestar servicios de Conexión a Internet y transmisión de datos con costo beneficio sostenible para los usuarios y la empresa.
- Disminuir tiempos de no disponibilidad del servicio.
- Trabajar con personal calificado.
- Garantizar que los equipos para la prestación del servicio tengan las condiciones y el mantenimiento adecuado.

CAPITULO 1: EL PROBLEMA

En este capítulo se aborda el proceso de salud ocupacional enfocado en el sistema de gestión del conocimiento de la empresa Dialnet de Colombia S.A. E.S.P, en ella se presta el servicio de internet banda ancha en diferentes planes según su velocidad.

La empresa cuenta con 90 trabajadores los cuales requieren mayor capacitación en salud y seguridad en el trabajo, especialmente cuando los operarios realizan su trabajo en alturas que es donde se encuentran expuestos a condiciones de alto riesgo.

Esta investigación está orientada a fortalecer el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el cual busca propender por la salud y seguridad de los trabajadores en la empresa, a través de la prevención de riesgos y/o accidentes en la ejecución de sus labores.

1.1. Antecedentes

Dentro de lo investigado acerca de la empresa DIALNET DE COLOMBIA se han evidenciado un gran número de riesgos laborales es por ello que en este modelo estratégico los trabajadores identificaran las medidas preventivas para mitigar los peligros y riesgos laborales en cada uno de sus funciones. Por medio de un estudio superficial se ha podido detectar lo siguiente.

- que aún no se está implementando programas de prevención en salud ocupacional en la empresa.

- en las diferentes labores de la empresa no se han tenido capacitación para la ejecución de sus tareas, de igual manera teniendo en cuenta los pro y contra a lo que desempeña.

- no están preparados ante una calamidad.

En base de esto se empleara un modelo estratégico para que la empresa DIALNET DE COLOMBIA S.A pueda cumplir con los reglamentos exigidos por el ministerio de trabajo.

las organizaciones depende en gran manera del talento humano, son muchos los factores que son de gran importancia, ya que, en la actualidad en muchas empresas se sigue viendo a la salud ocupacional como un sobre costo y no como una inversión que trae beneficios no solo para el empleador, si no para los empleados.

Esto repercute en un aumento de la productividad porque disminuye el ausentismo laboral y los costos por indemnizaciones que se deben pagar por los accidentes y enfermedades profesionales.

Teniendo en cuenta que en la empresa DIALNET DE COLOMBIA está sujeta a los diferentes cambios por implementar grandes retos, a los avances tecnológicos, a los cambios económico y a los cambios de las preferencias de los consumidores, es importante resaltar en cada uno de los procesos de la empresa la importancia de la salud ocupacional ya que de ello se genera un mejor ambiente laboral y vela por la seguridad del empleado en cada una de sus funciones.

DIALNET DE COLOMBIA ve la necesidad de realizar un buen programa de salud ocupacional para cumplir con las normas exigidas por del estado y

también para brindar un mejor lugar de trabajo donde se vea reflejado la seguridad del empleado y se sienta satisfacción tanto interno como externo.

1.2. Planteamiento del problema

La salud ocupacional en las empresas colombianas es un tema álgido, debido a que en su gran mayoría no cumplen con la normatividad existente, de igual manera el desempleo o el empleo informal hace que los trabajadores de dichos sectores no cuenten con aseguramiento o afiliación a una ARP.

La empresa Dialnet de Colombia busca implementar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, velando por su integridad física y mental, sin embargo se busca que este sistema de gestión se dé a conocer a los empleados de todas las áreas, tomando en cuenta los puestos de trabajo identificando los riesgos y peligros a los cuales están expuestos.

A partir del diagnóstico del problema surge la pregunta ¿Cómo diseñar un plan de mejoramiento que permita optimizar el proceso de Salud Ocupacional a través de un Modelo Estratégico Integral con énfasis en Gestión del Conocimiento?

1.3 Objetivos

General

Realizar un análisis al proceso de Salud Ocupacional dentro de la empresa Dialnet de Colombia S.A. E.S.P. con el fin de diseñar un Modelo Estratégico Integral con énfasis en Gestión del Conocimiento que contribuya a la salud y bienestar de los trabajadores.

Objetivos Específicos

- Determinar las necesidades de conocimiento de los trabajadores en cuanto a salud ocupacional dentro de la empresa.
- Diseñar el Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo – SGSST, a través de un modelo estratégico integral donde se refleje la importancia de la salud ocupacional en la empresa.
- Capacitar a los empleados en seguridad y salud ocupacional.
- Evaluar el desarrollo e implementación del SGSST
- Elaborar plan de mejoramiento para optimizar el proceso de Salud Ocupacional.

1.4 Justificación de la Investigación

Las condiciones del entorno en las organizaciones, imponen retos cada vez más elevados, lo que hace que estas aseguren el éxito y requieren de un constante cambio y reinención para adaptarse al futuro. Ha existido la necesidad de lograr el compromiso del mundo empresarial frente a compromisos de seguridad y salud ocupacional de sus trabajadores, teniendo en cuenta que el talento humano es el factor relevante para la producción de bienes y servicios y para ello se requiere del desarrollo e

implementación de sistema estratégico integral de salud ocupacional que tenga un alcance global, para el bienestar psicosocial de los trabajadores.

Se tiene en cuenta que anteriormente en las empresas se actuaba de forma correctiva ante situaciones que comprometieran la salud y la seguridad de un trabajador, con la creación de leyes y entidades que promueven la salud y seguridad en el trabajo se busca que las empresas implementen la prevención, que los empleados tengan pleno conocimiento de sus derechos y deberes y actúen en consecuencia.

Dado que los accidentes, incidentes de trabajo o enfermedades profesionales zinterfieren en el desarrollo normal de la actividad, afectando la productividad de la empresa y su empleado, por esto es de vital importancia implementar y ejecutar un programa de salud ocupacional, cumpliendo con la normatividad que rige al SGSST.

Dialnet de Colombia S.A. E.S.P no es ajena a este tema, por lo cual busca brindarle al trabajador todas las condiciones para que desarrolle sus labores de manera óptima, sin embargo no cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, el cual se hace necesario ya que la implementación de éste tiene ventajas tanto para el empleador como el empleado, en consecuencia se verá reflejado en trabajadores más capacitados, comprometidos con su labor la cual se realizará de manera eficiente y eficaz, mejorando así los niveles de productividad.

CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA

Partiendo del Marco teórico, se citan los autores que ahondan en el tema de investigación para extraer y recopilar información relevante y necesaria que atañe a nuestro problema de estudio.

2.1 Marco Teórico

2.2. Antecedentes y Marco Legal

En Colombia las empresas tanto públicas como privadas han ido avanzando en la implementación de los programas de Salud Ocupacional, con el fin de brindar mayor seguridad a los empleados teniendo en cuenta la legislación existente la cual está en constante actualización de acuerdo a las necesidades de los trabajadores y las empresas.

Así mismo se ha reconocido que las personas que hacen parte de cada organización generan valor agregado convirtiéndose en el factor determinante del éxito de las mismas, como lo afirma Chiavenato (2002, p. 81) "son las personas quienes dan vida a la organización y constituyen la piedra angular de la dinámica organizacional".

Por lo tanto se busca propender por el bienestar general e integridad de los trabajadores, tomando como referencia la normatividad existente en el país. Ley 9 de 1979: TITULO III SALUD OCUPACIONAL contiene los deberes y derechos de los empleadores y trabajadores, así como las precauciones que se deben tener en las industrias a nivel de higiene y seguridad industrial.

Ley 100 de 1993: esta Ley estableció la estructura del Sistema de Seguridad Social Integral. Se aplica a todas las empresas que funcionan en el territorio

nacional y a los trabajadores contratistas y subcontratistas del sector público.

Resolución 1409 de 2012: por la cual se establece el Reglamento de Seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas.

Ley 1562 de 2012: Concretamente define un Sistema General de Riesgos Laborales como el conjunto de entidades, normas y procedimientos a seguir para lograr la prevención y protección de todos los trabajadores ante las enfermedades y accidentes a los que se enfrentan en su ámbito laboral. Así pues, todas las disposiciones existentes en relación a la seguridad y salud ocupacional, relacionadas con la prevención y mejora de las condiciones de trabajo se integran en dicho Sistema General de Riesgos Laborales.

La empresa Dialnet de Colombia S.A. E.S.P, está comprometida con sus trabajadores por lo cual ha adoptado las leyes, decretos y demás normatividad de acuerdo a su actividad económica, sin embargo no cuenta con un SG-SST debidamente documentado para que los trabajadores tengan acceso constante al mismo, por lo tanto se busca integrar dicho proceso a través de la gestión del conocimiento, logrando así empleados con mayor conocimiento frente a su bienestar integral, más capacitados y más comprometidos enfocados siempre en el mejoramiento continuo.

2.3. Marco Conceptual

“La Organización mundial de la Salud (OMS) define la salud ocupacional como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo.

La salud ocupacional no se limita a cuidar las condiciones físicas del trabajador, sino que también se ocupa de la cuestión psicológica. Para los empleadores, la salud ocupacional supone un apoyo al perfeccionamiento del trabajador y al mantenimiento de su capacidad de trabajo” Pérez Porto & Gardey, (2008)

“El Programa de Salud Ocupacional, consiste en la planeación y ejecución de actividades de medicina, seguridad e higiene industrial, que tienen como objetivo mantener y mejorar la salud de los trabajadores en las empresas.

“El Sistema de Riesgos Profesionales, existe como un conjunto de normas y procedimientos destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades profesionales y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan, además de mantener la vigilancia para el estricto cumplimiento de la normatividad en Salud Ocupacional.

El incremento en los accidentes de trabajo, algunos más serios que otros, debido entre otras cosas a los cambios tecnológicos o la poca capacitación de los empleados, a la manipulación de materiales de uso delicado, infraestructuras inadecuadas y en alguna medida por fallas humanas, hacen necesario que toda empresa pueda contar con un manual que sirva de guía para minimizar estos riesgos y establezca el protocolo a seguir en caso de accidentes.

Un programa de salud ocupacional debe contar con los elementos básicos para cumplir con estos objetivos, los cuales incluyen datos generales de prevención de accidentes, la evaluación médica de los empleados, la

investigación de los accidentes que ocurran y un programa de entrenamiento y divulgación de las normas para evitarlos” Zúñiga Castañeda, 2004.

“En muchos países, más de la mitad de los trabajadores están empleados en el sector no estructurado, en el que carecen de protección social para recibir atención sanitaria y no existen mecanismos de aplicación de las normas sobre salud y seguridad ocupacionales.

Los servicios de salud ocupacional encargados de asesorar a los empleadores respecto del mejoramiento de las condiciones de trabajo y el seguimiento de la salud de los trabajadores abarcan principalmente a las grandes empresas del sector estructurado, mientras que más del 85% de los trabajadores de empresas pequeñas, del sector no estructurado, el sector agrícola y los migrantes de todo el mundo no tienen ningún tipo de cobertura de salud ocupacional.

Las personas económicamente activas pasan aproximadamente una tercera parte de su tiempo en el lugar de trabajo. Las condiciones de empleo y de trabajo tienen efectos considerables sobre la equidad en materia de salud. Las buenas condiciones de trabajo pueden proporcionar protección y posición social, oportunidades de desarrollo personal, y protección contra riesgos físicos y psicosociales. También pueden mejorar las relaciones sociales y la autoestima de los empleados y producir efectos positivos para la salud.

La salud de los trabajadores es un requisito previo esencial para los ingresos familiares, la productividad y el desarrollo económico. Por consiguiente, el restablecimiento y el mantenimiento de la capacidad de trabajo es una función importante de los servicios de salud.

Los riesgos para la salud en el lugar de trabajo, incluidos el calor, el ruido, el polvo, los productos químicos peligrosos, las máquinas inseguras y el estrés psicosocial provocan enfermedades ocupacionales y pueden agravar otros problemas de salud. Las condiciones de empleo, la ocupación y la posición en la jerarquía del lugar de trabajo también afectan a la salud. Las personas que trabajan bajo presión o en condiciones de empleo precarias son propensas a fumar más, realizar menos actividad física y tener una dieta poco saludable.

Además de la atención sanitaria general, todos los trabajadores, y particularmente los de profesiones de alto riesgo, necesitan servicios de salud que evalúen y reduzcan la exposición a riesgos ocupacionales, así como servicios de vigilancia médica para la detección precoz de enfermedades y traumatismos ocupacionales y relacionados con el trabajo” (OMS, 2014).

Gestión de conocimiento

Muchos autores consideran que la gestión de conocimiento abre las puertas a más herramientas, estrategias y enfoques donde la empresa emprende nuevas ventajas competitivas, dispuesta a asumir los diferentes cambios de la globalización.

Algunos como Karl consideran que es “un arte de crear valor a partir de los activos intangibles de una organización, es decir, establecer estrategias para aprovechar el saber desarrollado por los miembros de una organización”⁴

⁴(Sveiby, Karl-Erik (2000, abril) What is Knowledge Management?. Disponible en: <http://www.sveiby.com.au/knowledgeManagement.html>)

La gestión del conocimiento 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.

También nombrada del inglés knowledge management, la gestión del conocimiento es un concepto aplicado en las organizaciones, que hace referencia a la transmisión del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese conjunto de conocimientos puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los integrantes de una misma empresa" Bañegil Palacios, 2004.

Según Andreu & Sieber 1999: "La gestión del conocimiento es el proceso que continuamente asegura el desarrollo y la aplicación de todo tipo de conocimientos pertinentes de una empresa con objeto de mejorar su capacidad de resolución de problemas y así contribuir a la sostenibilidad de sus ventajas competitivas"

Davenport y Prusak (1998: p.6), "señalan que el conocimiento se produce en y entre seres humanos ya que aunque un ordenador pueda captar y transformar datos en información, sólo el ser humano puede convertir estos datos y esa información en conocimiento".

Dolan, Valle, Jackson, Schuler (2003) y Rodríguez (2002), "definen la planeación del talento Humano como la elaboración e implementación de programas que permitan identificar y definir el número y tipo de personas para lograr los objetivos"

García (2008) "Del mismo modo, incluye la capacitación del personal que Permite identificar las fortalezas y debilidades de las personas en busca de un objetivo, con la ayuda de un sistema de administración y gestión de información del recurso humano"

Díaz- Barriga, (1993) "opina que el perfil profesional lo componen tanto conocimientos y habilidades como actitudes. Todo esto en conjunto, definido operacionalmente, delimita un ejercicio profesional".

Nonaka & Takeuchi: "Es la capacidad de una organización para crear nuevo conocimiento, diseminarlo a través de la organización y expresarlo en productos, servicios y sistemas"

Peter Drucker (1993) "decía que el conocimiento, por encima del capital o la mano de obra, es el único recurso económico con sentido en la Sociedad de Conocimiento" y Peter Senge (1990) advertía que muchas organizaciones no podrían funcionar como organizaciones de conocimiento porque no podían aprender".

Modelo Estratégico Integral

Este modelo tiene en cuenta los objetivos estratégicos de la empresa, es decir, aquellos tendientes a cumplir con la visión basados en un enfoque de procesos para lo cual toma en cuenta la comunicación a todas las áreas de la empresa.

Gestión del Talento Humano

Es la capacidad de las empresas para atraer, motivar, fidelizar y desarrollar a los profesionales más competentes, más capaces, más comprometidos y sobre todo de su capacidad para convertir el talento individual, en Talento Organizativo.

“La Gestión del Talento” define al profesional con talento como “un profesional comprometido que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en un entorno y organización determinados”.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL

La metodología implementada en la investigación nos ayuda a mejorar el estudio porque nos permite establecer contacto con la realidad. Constituye un estímulo para la actividad intelectual creadora y ayuda a desarrollar una curiosidad creciente acerca de la solución del problema.

3.1. Método de la investigación

El enfoque utilizado en la presente investigación es cuantitativo, mediante el cual se busca medir distintas variables que den cuenta acerca de las necesidades de conocimiento de los empleados frente a la salud ocupacional lo cual permitirá la implementación de un sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa Dialnet de Colombia S.A. E.S.P.

Así mismo el tipo de estudio a utilizar será el descriptivo con el fin de describir los hallazgos en el área de salud ocupacional, los cuales pueden conducir a la creación y ejecución del SG-SST así como al conocimiento y aplicación por parte de todos los trabajadores.

Investigación cuantitativa:

“La Metodología Cuantitativa es aquella que permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la Estadística. Para que exista Metodología Cuantitativa se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya Naturaleza sea lineal. Es decir, que haya claridad entre los elementos del problema de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente donde se inicia el problema, en cual dirección va y que tipo de incidencia existe entre sus elementos”¹⁴.

Investigación Descriptiva:

“La investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento”
Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer. (2006).

3.2 Población y Muestra

Actualmente la Empresa Dialnet de Colombia S.A E.S.P, cuenta con 90 empleados entre administrativos, operativos y asistenciales, siendo estos últimos los más afectados por la falta de la correcta implementación del SG-SST, lo que ha hecho que el índice de trastornos físico- mentales se haya aumentado en un 35%, cifras demostradas en estudios realizados anteriormente, debido a esto se desea mejorar el sistema de implementación y ejecución del SG-SST en la Empresa Dialnet de Colombia S.A E.S.P, para determinar el nivel de afección se tomara una muestra del personal a quienes se les realizara unas encuestas de lo que piensan, sienten y evidencian día a día en su jornada laboral.

Para determinar la fórmula que aplicaremos para hallar el valor de la muestra estudiamos algunos de los autores más representativos en la teoría para hallar la muestra o el muestreo dicen:

“Aunque la razón esencial por la que se muestrea es la imposibilidad de estudiar todos los sujetos, es un proceso lógico, porque en la práctica no es necesario obtener datos de todos los posibles sujetos para comprender con exactitud la naturaleza del fenómeno que se estudia, sino que, en general, se puede alcanzar esa comprensión con una parte de los sujetos. Debido a esto, se pueden aprovechar las ventajas del muestreo, que son la reducción del coste de la investigación en tiempo y en dinero... El ahorro de tiempo o dinero mediante el muestreo sólo es lógico cuando se puede justificar el hecho de que los datos obtenidos a partir de la muestra proporcionarán una base firme para determinar con exactitud las características del fenómeno que se estudia” Fox, 1981: 367.

Sierra Bravo (1988:174) hace hincapié en la generalización de resultados:

“... una parte representativa de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos, también para el universo total investigado”¹⁷.

Latorre, Rincón y Arnal (2003:78) ponen especial énfasis en la metodología del muestreo:

“Conjunto de casos extraídos de una población, seleccionados por algún método de muestreo”¹⁸.

Las condiciones fundamentales que ha de cumplir una muestra son, para Sierra Bravo, cuatro:

“Que comprendan parte del universo y no la totalidad de éste.

Que su amplitud sea estadísticamente proporcionada a la magnitud del universo. Esta condición se halla en relación con el punto práctico de determinación del tamaño de la muestra y sirve para decidir si, según las unidades que comprende respecto al universo, una muestra es o no admisible.

La ausencia de distorsión en la elección de los elementos de la muestra. Si esta elección presenta alguna anomalía, la muestra resultará por este mismo hecho viciada.

Que sea representativa o reflejo fiel del universo, de tal modo que reproduzca sus características básicas en orden a la investigación. Esto quiere decir que si hay sectores diferenciados en la población que se supone

ofrecen características especiales, a efectos de los objetivos de la investigación, la muestra también deberá comprenderlos y precisamente en la misma proporción, es decir, deberá estar estratificada como el universo” Sierra Bravo (1988:175).

Para esta investigación aplicaremos la teoría de (Sierra Bravo, 1988: 226) en la que se determinan las fórmulas para hallar la muestra de poblaciones finitas o infinitas, en este caso la población es finita ya que es menor a los 100.000 empleados.

Para determinar la cantidad de personas a las que les será aplicada dicha encuesta se aplicara la siguiente formula:

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

Dónde: Z= 1,96 (Nivel de Confianza)

N= 90 Empleados

P= 0,90 Probabilidad de éxito

Q= 0,10 Probabilidad de fracaso

E= Error de muestra 1% a 5%

n=? (muestra a determinar)

Resultado de la fórmula (Cantidad de personas encuestadas)

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,9 * 0,1 * 90}{(90 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,9 * 0,1} = \frac{31.11696}{0,56} = 55.566 \cong 56$$

El resultado de la fórmula que aplicamos para hallar la muestra de la población de la empresa a la que se le va a aplicar la encuesta es de 55.566

valor que aproximamos a 56, siendo este el valor de n que era la muestra a determinar, viendo que la cantidad de empleados por encuestar es mucha tomaremos una cantidad significativa (30 empleados) a la que se le aplicara dicha encuesta con la que se podrá determinar el **diseño e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo (SG-SST)** de la Empresa Dialnet de Colombia S.A E.S.P.

3.3 Fuentes de información

Las fuentes a las cuales se accedió para obtener la información fueron los documentos, guías, instructivos y demás archivos que contienen los datos necesarios para esta investigación, así mismo se obtuvo información desde la oficina de recursos humanos y de parte de los empleados, siendo estas unas fuentes primarias las cuales aportaron información real y objetiva.

“Los documentos primarios registran los resultados inmediatos de la investigación o nuevas orientaciones de hechos ya conocidos”.

También se tomaron en cuenta las fuentes secundarias tales como investigaciones de otros autores y demás literatura existente frente a la temática abordada.

²⁰ (Arenas, 1980, p.5)

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica utilizada para esta investigación es la encuesta ya que por medio de ella se obtiene información a profundidad y nos ayuda a hacer un análisis cuantitativo y generar conclusiones que corresponden a los datos recogidos

Se aplicará encuesta y entrevista a 10 empleados del área administrativa, 10 empleados del área comercial y 10 empleados del área técnica u operativa, quienes a través de sus respuestas nos proporcionarán la información requerida respecto al área de salud ocupacional y la necesidad de conocimiento frente a la misma.

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado. (Jesús Ferrer. I.U.T.A. 2010 Sección 02).

Por medio de la encuesta se logra obtener información referente a la percepción por parte de los trabajadores en cuanto a la ejecución de las actividades de salud ocupacional en la empresa Dialnet de Colombia y las capacitaciones recibidas al respecto.

La encuesta aplicada consta de 15 preguntas encaminadas a realizar un diagnóstico de necesidades de conocimiento en el área de salud ocupacional por parte de los trabajadores adscritos a cada una de las direcciones de la empresa.

Encuesta:

1. ¿Conoce usted el programa de salud ocupacional de su empresa?

Sí___ No___

2. ¿Ha recibido inducción y capacitación en cuanto a seguridad y salud en el trabajo?

Sí___ No___

3. ¿La empresa cuenta con entornos seguros para la realización de labores por parte de los empleados?

Sí___ No___

4. ¿De qué manera considera se puede contribuir al mejoramiento del desempeño de los trabajadores respecto a la salud ocupacional?

5. ¿Cuenta con EPP y ha recibido la respectiva capacitación en el uso de los mismos?

Sí___ No___

6. En caso de accidentes ¿sabe usted qué debe hacer?

Sí___ No___

7. ¿A qué se deben los incidentes y accidentes ocurridos en la empresa?

8. ¿Existen diferentes tipos de seguridad en cada área de la empresa?

Sí___ No___

9. ¿La empresa imparte capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo?

Sí___ No___

10. ¿La información que les brinda la empresa es suficiente?

Sí___ No___

11. ¿La empresa revisa el uso adecuado de las herramientas y elementos de trabajo?

Sí___ No___

12. ¿Cómo trabajador, sigue los protocolos de seguridad adecuadamente?

Sí___ No___

13. ¿La empresa le da importancia a las actividades de salud ocupacional para el bienestar de los trabajadores?

Sí___ No___

14. ¿Cree que la salud física y mental tiene que ver con la seguridad?

Sí___ No___

15. ¿La empresa cuenta con cartelera donde da a conocer los temas de salud ocupacional?

Sí___ No___

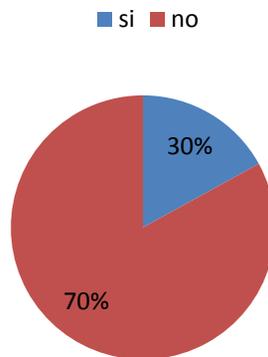
CAPITULO 4. RESULTADOS

Con la presentación de los resultados se expresan con claridad los resultados obtenidos y de esta manera se puede verificar si se alcanzaron los objetivos planteados.

4.1. Presentación de Resultados

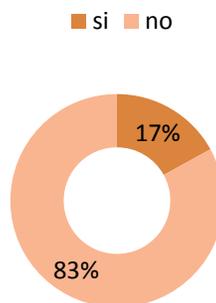
Los resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa Dialnet de Colombia se ven reflejados a continuación:

¿Conoce usted el programa de salud ocupacional de su empresa?



¿Conoce usted el programa de salud ocupacional de su empresa? El 30% de los trabajadores respondieron que SI conocen de la existencia del programa de salud ocupacional, el 70% restante respondieron que NO tienen ningún conocimiento al respecto.

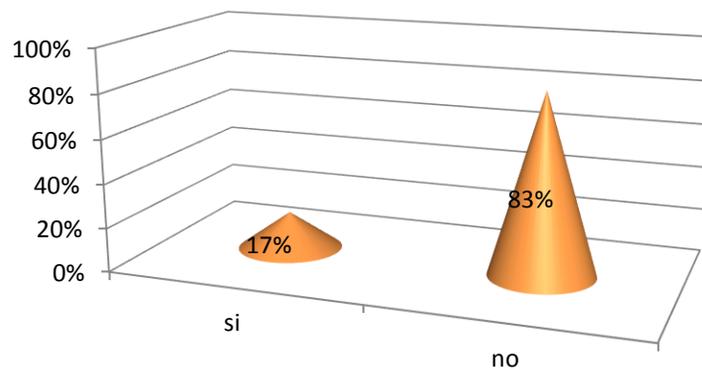
¿Ha recibido inducción y capacitación en cuanto a seguridad y salud en el trabajo?



En la pregunta ¿Ha recibido inducción y capacitación en cuanto a seguridad y salud en el trabajo? Se evidencia que sólo el 20% de los trabajadores reciben inducción y/o capacitación relacionada con salud ocupacional, el

80% restante contestaron que NO han recibido ningún tipo de formación en cuanto a temas de seguridad y salud en el trabajo.

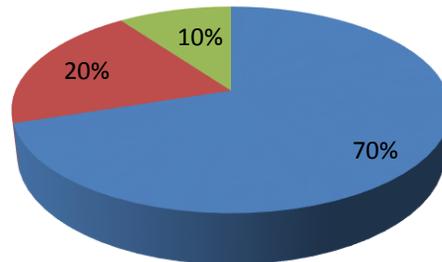
¿La empresa cuenta con entornos seguros para la realización de labores por parte de los empleados?



Con respecto a la pregunta ¿La empresa cuenta con entornos seguros para la realización de labores por parte de los empleados? El 70% de los encuestados contestó que la empresa SI cuenta con entornos de trabajo seguros, el 30% restante contestaron que NO cuentan con entornos seguros, debido a que algunas oficinas presentan falencias en sus estructuras.

¿De qué manera considera se puede contribuir al mejoramiento del desempeño de los trabajadores respecto a la salud ocupacional?

■ mediana capacitacion ■ manejo de herramientas ■ utilizacion de EPP

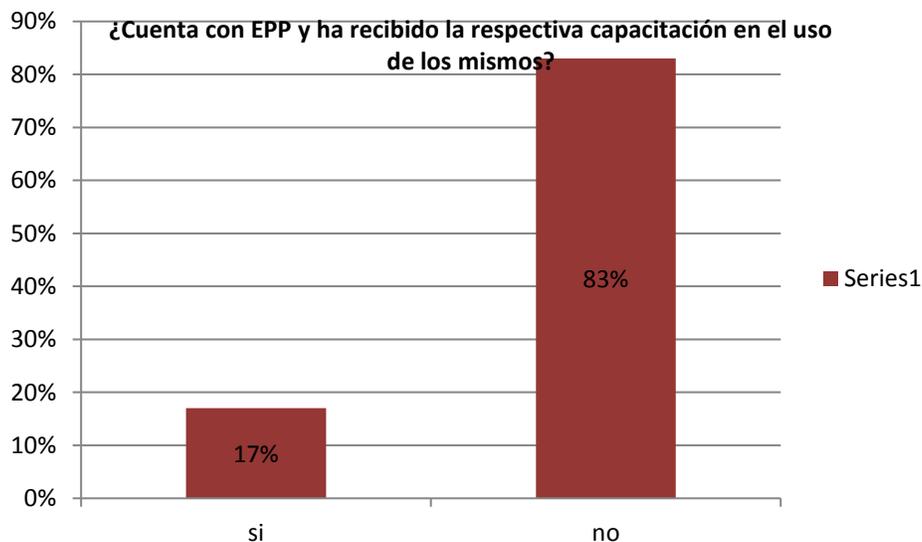


Frente a la pregunta ¿De qué manera considera se puede contribuir al mejoramiento del desempeño de los trabajadores respecto a la salud ocupacional? De acuerdo a las opciones presentadas, los encuestados respondieron lo siguiente:

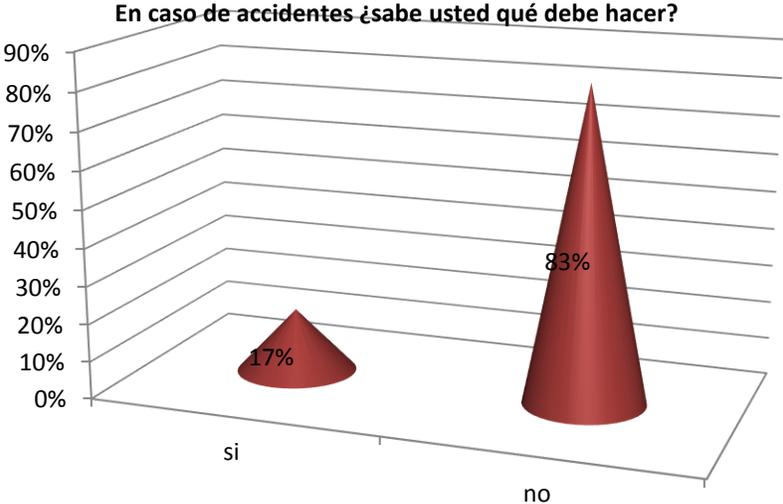
Mediante Capacitaciones 70%

Manejo de herramientas 20%

Utilización de EPP 10%



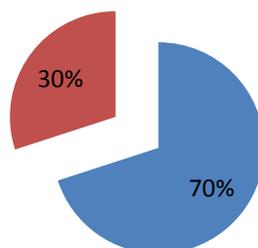
A la pregunta ¿Cuenta con EPP y ha recibido la respectiva capacitación en el uso de los mismos? El 60% de los trabajadores encuestados refieren NO haber recibido las instrucciones de utilización de los EPP, el 40% restante contestaron que SI o en su defecto no utilizan EPP de acuerdo a la labor desarrollada.



En caso de accidentes ¿sabe usted qué debe hacer? De los trabajadores encuestados el 60% mencionan que NO tienen conocimiento y el 40% SI saben lo que deben hacer pero no cuentan con el apoyo de los otros compañeros que desconocen la ruta.

¿A qué se deben los incidentes y accidentes ocurridos en la empresa?

■ Falta de Conocimiento y Capacitación ■ No uso de EPP



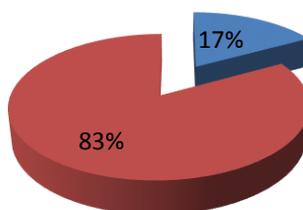
¿A qué se deben los incidentes y accidentes ocurridos en la empresa? Los trabajadores mencionaron las siguientes causas:

Falta de Conocimiento y Capacitación 70%

No uso de EPP 30%

¿La empresa cuenta con carteleras donde da a conocer los temas de salud ocupacional?

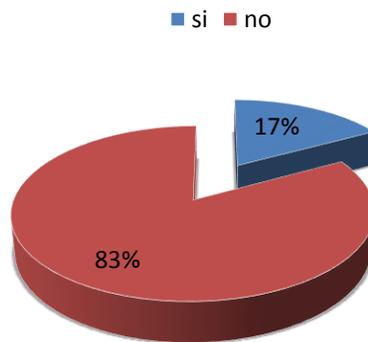
■ si ■ no



A la pregunta ¿La empresa cuenta con carteleras donde da a conocer los temas de salud ocupacional? Los empleados de Dialnet respondieron 45% (SI) debido a que está visible el reglamento de higiene y seguridad ocupacional en el área informativa y 55% (NO) ya que, no se presentan

cartelera con información relacionada sobre el sistema de gestión de S&SO para motivar a los empleados a la participación de actividades sobre la misma.

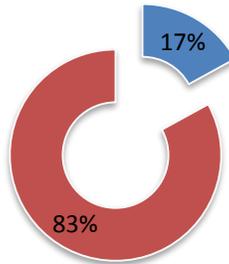
¿Existen diferentes tipos de seguridad en cada área de la empresa?



En cuanto a la pregunta ¿Existen diferentes tipos de seguridad en cada área de la empresa? 78% respondieron (SI) porque la sede principal se encuentra condicionada en infraestructura y elementos necesarios para llevar a cabo la labor diaria bajo medidas seguras para proteger la integridad física y mental de los trabajadores. Un 22% contestó (NO) ya que los trabajadores de las sedes alternas consideran que las condiciones de trabajo no son las más adecuadas (sistema de movilización en campo, locaciones, acondicionamiento, suministro de herramientas, EPP)

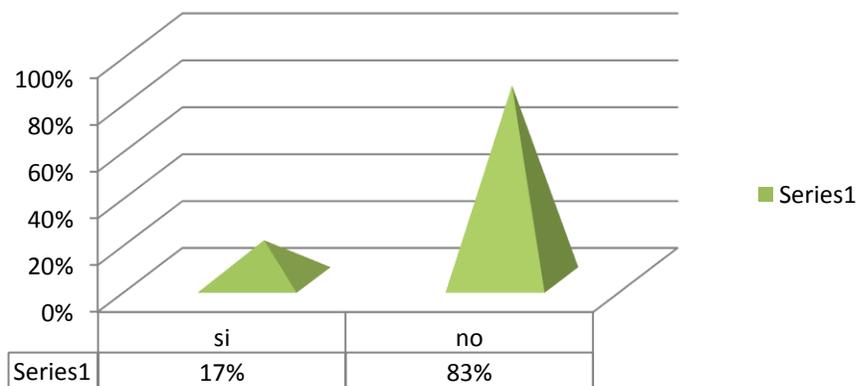
¿La empresa imparte capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo?

■ si ■ no



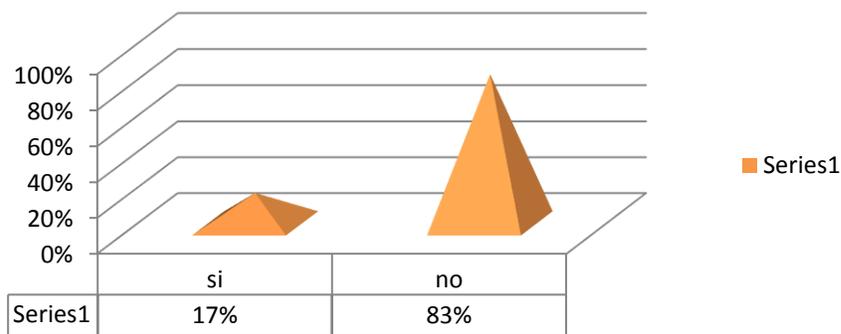
Respondiendo a la pregunta ¿La empresa imparte capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo? El 34% Dijo (SI) porque la empresa realiza capacitaciones inductivas (seguridad vial, trabajo en alturas, uso de EPP) al ingresar por primera vez a la empresa. El 66% manifestaron (NO) ya que, no se refuerzan los conocimientos periódicamente o se realiza seguimiento al adecuado uso de las herramientas de trabajo, posturas, medidas de protección, sistema ergonómico, entre otras.

¿La información que les brinda la empresa es suficiente?



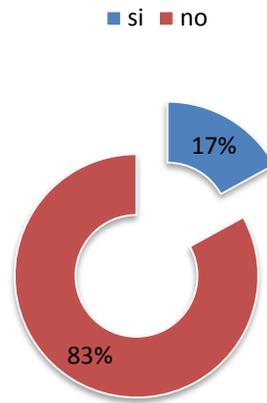
¿La información que les brinda la empresa es suficiente? 19% contestó (SI) para trabajadores de cuadrilla en la sede principal y 81% dijo que no porque no se están llevando a cabo jornadas de capacitación para el área administrativa y operativa sobre los sistemas de protección física en cada dependencia.

¿La empresa revisa el uso adecuado de las herramientas y elementos de trabajo?

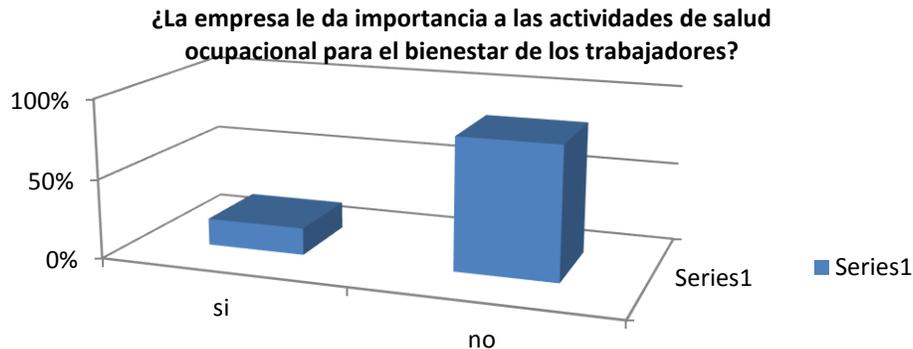


¿La empresa revisa el uso adecuado de las herramientas y elementos de trabajo? 34% respondió (SI) porque se realiza inspección de las herramientas a fin de llevar control de aquellas que deben ser reemplazadas y 66% contestó (NO) porque no se implementa un sistema de acciones correctivas que permita hacer seguimiento a la forma como se están manipulando las herramientas y si hay que re inducir al empleado.

¿Cómo trabajador, sigue los protocolos de seguridad adecuadamente?

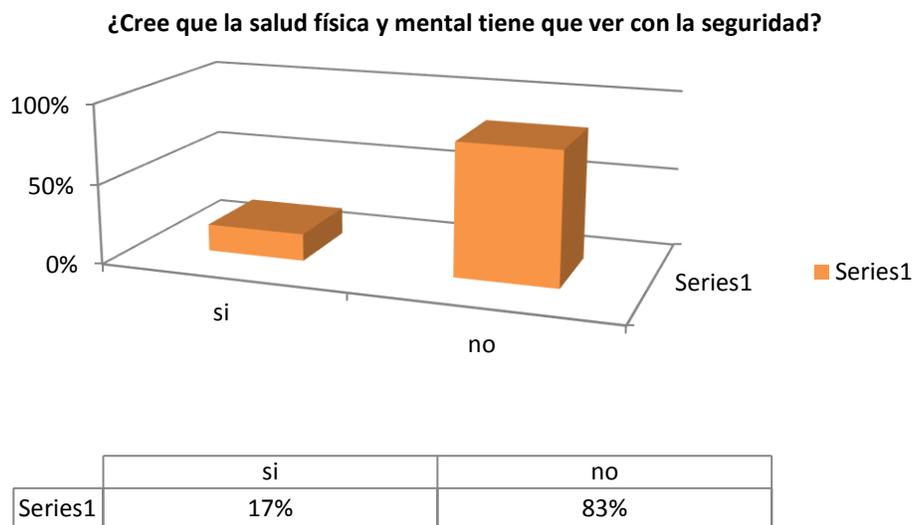


¿Cómo trabajador, sigue los protocolos de seguridad adecuadamente? (SI) responde un 45% porque hay un procedimiento base para la realización de la actividad (Altura máxima, exposición a redes eléctricas, condiciones seguras en campo). En un 55% (NO) ya que consideran que adaptan las herramientas, espacios, elementos e insumos al trabajo, No utilizan adecuadamente (cascos, gafas, protectores solares, overoles, líneas de vida, posturas, protector de pantallas PC, tapetes ergonómicos)



	si	no
Series1	17%	83%

¿La empresa le da importancia a las actividades de salud ocupacional para el bienestar de los trabajadores? 28% dijo que (SI) porque los programas están en proceso de mejoramiento continuo y un 72% (NO) ya que consideran que el bienestar laboral y la salud física y mental del trabajador no se encuentra integrado para mejorar el clima laboral entre la sede principal y las demás dependencias.



¿Cree que la salud física y mental tiene que ver con la seguridad? 17% dice (SI) por están correlacionados en cuanto a la seguridad en el trabajo. Un 83% dice (NO) porque la salud ocupacional se enfoca más hacia el control de enfermedades y la seguridad se orienta hacia la prevención de accidentes de trabajo

4.2. Análisis de datos

De las respuestas obtenidas por parte de los trabajadores encuestados se tiene que en su mayoría desconocen el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST, por lo que la empresa no ha direccionado esfuerzos hacia esta área, desconociendo la importancia que tiene y el beneficio tanto para la empresa como para los empleados.

De igual manera se evidencia que los trabajadores de la empresa requieren de mayor capacitación tanto en salud ocupacional como en el uso de los elementos de protección personal EPP, y todo aquello relacionado con el área de seguridad a fin de evitar incidentes o accidentes laborales logrando mayor eficiencia, eficacia, efectividad en la ejecución de sus labores en un entorno seguro y saludable donde el empleador vela por la integridad de sus empleados.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

5.1 Resumen de Hallazgos

De acuerdo a la encuesta aplicada a los empleados de la empresa Dialnet de Colombia se presentaron los siguientes hallazgos:

- ✓ La empresa cuenta con información referente a salud ocupacional, sin embargo no la da a conocer a todos sus empleados.
- ✓ La empresa no cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST bien definido, toma en cuenta ciertas actividades de un programa de salud ocupacional pero no es suficiente para velar por la integridad y bienestar de los trabajadores.
- ✓ Los empleados necesitan mayor capacitación en el área de seguridad y salud ocupacional para ser partícipes de su autocuidado en la ejecución de sus labores.
- ✓ Los Elementos de Protección Personal son entregados como parte de la dotación de los trabajadores operativos, pero no se evalúa su utilización y/o estado.
- ✓ Si bien la empresa cuenta con señalización en algunas áreas, los trabajadores no tienen conocimiento de una ruta de evacuación, las acciones a realizar antes y después de un incidente o accidente laboral.
- ✓ La mayoría de incidentes o accidentes laborales se han registrado por desconocimiento, falta de capacitación y compromiso por parte de la empresa hacia los trabajadores.
- ✓ La sede central de la empresa cuenta con mayor información acerca de la seguridad y salud en el trabajo, pero los trabajadores de las sedes

aisladas consideran que no han sido tenidos en cuenta para promover dicha información.

5.2 Recomendaciones

- ✓ Se recomienda a la empresa Dialnet de Colombia S.A. E.S.P, determinar cuál es la normatividad a aplicar en cuanto a seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo a su actividad económica y el número de empleados que hacen parte de la misma.
- ✓ Ajustar la normatividad a su entorno laboral creando un sistema de seguridad y salud en el trabajo teniendo en cuenta las necesidades y recomendaciones por parte de los empleados.
- ✓ Tomar como referencia la norma internacional OHSAS 18001 aplicando el modelo PHVA: Planear, Hacer, Verificar y Actuar, desde un modelo integrado de gestión.
- ✓ Hacer énfasis en la gestión del conocimiento tanto tácito como explícito, para que los trabajadores sean más competentes y se genere una cadena de valor para la organización.
- ✓ Aplicar un Modelo Estratégico Integral donde se incluyan los niveles estratégico, táctico y operacional, así como todas las áreas de la empresa.

5.3 Propuesta

Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento de la empresa Dialnet de Colombia S.A. E.S.P.

La administración basada en estrategias permite a la empresa potenciar sus recursos, logrando mayor eficiencia y eficacia a través del diagnóstico, análisis y toma de decisiones.

Se tiene en cuenta que el Modelo Estratégico Integral asocia los distintos procesos existentes en una empresa para contribuir al logro de sus objetivos.

Para la presente propuesta se toma como referencia el modelo de administración estratégica, que consta de 3 fases, las cuales serán aplicadas a la empresa Dialnet de Colombia S.A. E.S.P. basadas en el área de Salud Ocupacional con énfasis en la Gestión del Conocimiento.

Proceso de administración estratégica

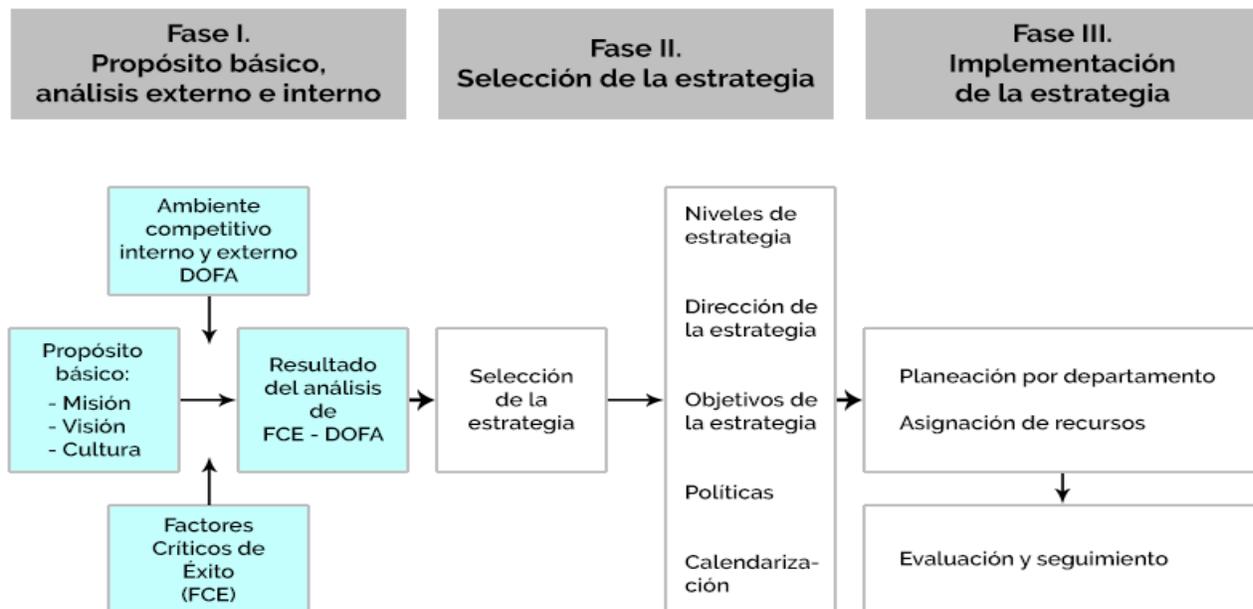


Ilustración 1: Trabajo de grado

FASE 1: Desde los niveles estratégicos, táctico y operativo se llevará a cabo la recolección de información referente a la salud ocupacional dentro de la empresa, para lo cual se elaborará un diagnóstico mediante encuestas, evaluaciones de satisfacción, requerimientos por parte de los empleados.

Se realizará una matriz DOFA con el fin de determinar las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas en cuanto a la Salud Ocupacional teniendo en cuenta los factores internos y externos para a partir de estos iniciar la selección de la estrategia a implementar.

Cabe anotar que la empresa debe revisar su misión, visión, las cuales deben estar alineadas con los objetivos estratégicos, de no ser así se deben replantear para que éstos sean coherentes con lo que la empresa quiere lograr y de esta manera proyectarlo a su entorno.

FASE 2: Una vez analizada la situación o problemática, se procede a seleccionar la estrategia para mejorar la situación presentada, en este caso definir los objetivos de seguridad y salud ocupacional, por lo cual se consideran todas las estrategias tendientes al mejoramiento del bienestar y la seguridad de los trabajadores con un enfoque de transferencia de conocimiento.

La estrategia seleccionada debe estar relacionada con todos los niveles y procesos de la empresa, debe tener unos objetivos claros desde su direccionamiento, crear la política integral de seguridad y salud ocupacional así como diseñar un cronograma de actividades para el logro de los objetivos propuestos en la estrategia a implementar.

FASE 3: Llevar a la práctica en cada uno de los niveles la aplicación del modelo PHVA, asignar los recursos necesarios, planear cada una de las actividades a realizar, ejecutar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a través de la Gestión del Conocimiento, Verificar la aplicación de dichos sistemas de gestión, a partir de su evaluación y seguimiento y Actuar mediante la retroalimentación y mejora continua en todos los procesos, tendientes a la eficacia, eficiencia y efectividad de los mismos, logrando mayor productividad, compromiso, mejor desempeño y mejoramiento en el bienestar y seguridad integral del trabajador.

5.3.1 Recursos:

Humanos: Es considerado el recurso más importante en este caso, pues se debe contratar de forma fija y estable a un profesional encargado de la ejecución y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, esto es necesario para asegurar y mantener la salud físico-mental de los trabajadores; y así evitar problemas o inconvenientes con empleados, el Ministerio del Trabajo y el Ministerio De Salud Y Protección Social siendo estos dos últimos los encargados de verificar que todo se cumpla de acuerdo a las normas que rige el SGSST.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, es liderado por el coordinador del SG-SST, el cual trabaja de la mano con el COPASST, la brigada de emergencia y el comité de convivencia de la Empresa, este debe informar y supervisar de manera permanentemente el cumplimiento de los planes y estrategias de trabajo, con el fin de asegurar la salud físico-mental de los empleados de la Empresa Dialnet de Colombia S.A E.S.P

Es importante que esta labor pase de estar en manos de los aprendices del área de recursos humanos, a un profesional fijo y estable en la organización; lo cual dará continuidad y confianza ante la misma empresa y los demás colaboradores; así mismo, se busca evitar carga de trabajo y reducción de costos.

Los recursos humanos necesarios para aplicar el modelo Estratégico Integral, son todos los trabajadores de la organización, en los niveles estratégico, táctico y operacional, quienes deben comprometerse con la aplicación de dicho modelo para que este sea exitoso.

Materiales: Todos aquellos recursos físicos para llevar a cabo las capacitaciones, ya que éstas requieren de cierta logística, espacio físico, sillas, video beam, carteleras, computador, se deben garantizar los espacios de transferencia de conocimiento, actualización y programación de actividades para que todos los trabajadores tengan la información correcta.

Financieros: Los recursos financieros a asignar para la implementación y ejecución de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo deben ser asignados por la gerencia, ya que se requiere la contratación de un experto en el tema, quien pueda brindar las capacitaciones correspondientes a los trabajadores, así mismo se requiere una inversión en el Sistema de Gestión del Conocimiento para contar con el conocimiento explícito.

Para la ejecución de la propuesta, es necesario que la empresa, disponga recursos económicos para:

- Apertura del cargo para el profesional encargado del SG-SST
- Pagos de aportes ARL
- Dotación de vestuario y elementos de protección personal adecuados a la labor de cada empleado.
- Exámenes de ingreso, periódicos y de egreso
- Compra y mantenimiento del área derogada al SGSST.
- Dotación de botiquines
- Señalización y demarcación
- Arreglos locativos

Asignación de Responsabilidades:

Se debe realizar una reunión con todos los usuarios, para informar y dar inducción del SG-SST, la cual debe ser liderada por el presidente del COPASST y líder de RRHH, y dar a conocer las capacitaciones y las actividades que se llevarán a cabo para cumplir con los planes de trabajo propuestos, como los son:

- Informar al coordinador del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, sobre los problemas que se presenten en la Empresa, sobre Medicina Preventiva del Trabajo e Higiene y Seguridad Industrial.
- Motivar la participación de todos los funcionarios sobre las actividades de capacitación que se programen.
- Participar activamente en las reuniones donde se traten temas del COPASST y por último Cumplir las normas y procedimientos del COPASST
- La Empresa Dialnet de Colombia S.A E.S.P, debe dar cumplimiento al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; por tal motivo, es importante realizar divulgaciones a todo el personal en cuanto a las responsabilidades que se deben cumplir.

5.3.2 Cronograma de actividades. Diagrama de Gantt

PLAN DE TRABAJO DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (COPASST) 2018 EMPRESA DIALNET DE COLOMBIA S.A E.SP													
ACTIVIDAD	RESPONSABLES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
- Orden y limpieza en los lugares de trabajo - Videos de las 5S y ejemplos de empresas	Presidente del COPASST	■					■						
- Capacitación sobre la correcta utilización de los EPP	Presidente del COPASST		■										
-Presentación del plan de formación y el plan de trabajo anual -Socialización reglamento de Higiene -Revisión de Política	Coord. SIG			■									■
- Socialización evaluación de la ARL - Socialización inspecciones iniciales - Desiganción de responsables de inspecciones del año -Revisión de política de alcohol y drogas	Coord. SIG				■								
- Inspecciones de seguridad - Investigación de accidentes -Responsabilidades miembros del COPASST	Asesor ARL COLMENA					■							■
-Socialización accidente de transito - Causas que provocaron el accidente -Acciones correctivas	Coord. SIG						■						
-Socialización de formatos -Socialización de incidentes	Coord. SIG							■					
- Condiciones de los vehiculos	Presidente del COPASST	■			■			■				■	
-Socialización de resultados de las inspecciones -Socialización de incidentes a la fecha -Temas varios	Coord. SIG									■			
-Socialización de resultados de las inspecciones -Socialización de incidentes a la fecha -Temas varios	Presidente del COPASST										■		
-Plan de emergencias	Asesor ARL COLMENA											■	
-Socialización de resultados de las inspecciones -Socialización de incidentes a la fecha -Temas varios	Presidente del COPASST												■
-Socialización de resultados de las inspecciones -Socialización de incidentes a la fecha -Temas varios	Presidente del COPASST												■

Integración del Modelo de Nonaka y Takeuchi

Teniendo en cuenta el objetivo general de este proyecto que es el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo (SG-SST) proveer un plan de mejoramiento para el COPASST en la empresa y debido a los accidentes, incidentes de trabajo o enfermedades profesionales, que interfieren en el desarrollo normal de la actividad, afectando la productividad de la Empresa y su empleado, hemos integrado el modelo de Nonaka y Takeuchi, con sus 4 fases (SECI) y las acciones que se consideran que se deben realizar para alcanzar la solución que nos ayuden a mitigar los problemas existentes en este, de una forma eficaz y eficiente, donde planear, medir y prevenir son elementos fundamentales para lograr resultados de manera sostenible y sustentable en la Empresa.

Modelo SECI (Nonaka & Takeuchi) “La Espiral del Conocimiento”



Ilustración 2: Modelo SECI Nonaka y Takeuchi

La implementación de este modelo ayuda la promulgación de prácticas saludables, motiva al trabajador en la adquisición de hábitos seguros y trabaja de la mano de los directivos y representantes de salud ocupacional para lograr los objetivos y metas propuestas. Aplicando la metodología de la combinación como conocimiento explícito donde se sintetiza y se formaliza de un manera que los miembros del COPASST, y los demás empleados de la Empresa, puedan acceder a ella. Para ellos se difundirá el conocimiento explícito con presentaciones, conferencias, capacitaciones, inducciones o re inducciones y entrenamientos; haciendo más visible y accesible la gestión del comité Paritario en Seguridad y Salud en el Trabajo en la Empresa Dialnet de Colombia S.A E.S.P.

La Socialización en su proceso de adquirir conocimiento se aplica a través de lo táctico, donde todos compartan sus habilidades y conocimiento empírico desarrollado a lo largo de sus experiencias laborales, Estudiando y considerando las sugerencias que presenten los trabajadores, en materia de medicina, higiene y seguridad industrial de esta manera permitirá involucrar a los jefes y empleados, promoviendo un ambiente laboral favorable para la Empresa Dialnet de Colombia S.A E.S.P

Exteriorización: La integración de esta metodología en la solución de la problemática planteada en la Empresa, se adquiere mediante la planificación de capacitaciones sobre las investigaciones y análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y proponer las medidas correctivas a que haya lugar para evitar su ocurrencia. Llevando un seguimiento de los planes de acción definidos para que no vuelva a ocurrir estos problemas.

Aplicando la metodología de la combinación como conocimiento explícito donde se sintetiza y se formaliza de un manera que los miembros del COPASST, y los demás empleados de la Empresa, puedan acceder a ella. Para ellos se difundirá el conocimiento explícito con presentaciones, conferencias, capacitaciones, inducciones o re inducciones y entrenamientos; haciendo más visible y accesible la gestión del diseño e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo (SG-SST) en la Empresa Dialnet de Colombia S.A E.S.P,

La interiorización se integra a través de medios visuales, como fotocopias informes y ayudas audiovisuales para la divulgación de las funciones de los miembros del diseño e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo (SG-SST) en la Empresa Dialnet de Colombia S.A E.S.P, sus inspecciones de obra según el plan de acción y la entrega de los resultados obtenidos para la solución de los problemas relativos a la seguridad y salud en el trabajo

Desde la adopción de la norma OHSAS 18001 2007 la empresa puede implementar el ciclo PHVA de acuerdo a los requerimientos de la norma los cuales deben estar debidamente documentados, generando así mayor conocimiento para todos los miembros de la empresa.

PLANEAR

- Identificación de Peligros (Matriz de riesgos y peligros)
- Evaluación y Control de Riesgos
- Definir Requisitos legales aplicables
- Definir los objetivos y diseñar los Programas a aplicar

HACER

- Definir los recursos necesarios y los responsables
- Formación y toma de conciencia por parte de todos los trabajadores
- Comunicación y Participación, como parte de la gestión del conocimiento
- Control de documentos (Conocimiento Explícito)
- Control Operativo (Conocimiento Tácito)
- Tratamiento de Emergencias

VERIFICAR

- Realizar medición y seguimiento a los indicadores planteados
- Evaluar el cumplimiento de los objetivos propuestos
- Investigación de incidentes y accidentes
- Reporte de No Conformidades
- Acciones correctivas y preventivas
- Control de Riesgos
- Auditorías Internas

ACTUAR

- Revisión por la dirección frente al cumplimiento de los sistemas de gestión aplicados, con el fin de generar nuevas estrategias tendientes al mejoramiento continuo.



Ilustración 3: Trabajo de grado

Evaluación de viabilidad de la implementación de la propuesta del modelo integral estratégico en la empresa seleccionada.

La viabilidad de implementación de un proyecto está relacionada con principios de calidad, eficiencia y pertinencia del mismo en términos de los elementos conceptuales que lo componen, la información utilizada, la coherencia de los planteamientos y el mayor acercamiento a la realidad a la que se refiere el proyecto.

Coherentes con esta definición y analizando la propuesta para la empresa Dialnet de Colombia S.A. E.S.P. se determina la viabilidad de acuerdo a los siguientes conceptos:

Impacto Económico: La empresa Dialnet de Colombia al contar con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, reducirá notoriamente los incidentes y accidentes laborales, así como las incapacidades o ausentismo relacionado con la inseguridad en las áreas de trabajo, por lo tanto la inversión en el área de seguridad y salud en el trabajo se verá reflejada en la eliminación de sobrecostos tales como indemnizaciones por accidentes de trabajo, el personal será más productivo y eficiente al contar con todas las herramientas para llevar a cabo su labor de manera segura, obteniendo como resultado mayores ingresos para la empresa.

Impacto Social y Ambiental: La empresa Dialnet de Colombia obtendrá reconocimiento entre las empresas de su sector por invertir en el bienestar e integridad de sus trabajadores, convirtiéndose en una de las organizaciones donde las personas quieren trabajar, de igual manera la Responsabilidad Social Empresarial está enfocada a cuidar del medio ambiente al contar con espacios aptos para desarrollar sus labores, minimizando consumo de energía, papel, agua, contribuyendo así a una mejor calidad de vida tanto de los clientes internos como externos.

CONCLUSIONES

Mediante el diagnóstico de situación actual de la empresa DIALNET DE COLOMBIA se pudo concluir:

- ✓ La empresa no está llevando a cabo el cumplimiento eficiente de las normas de salud ocupacional exigidas por la ley
- ✓ Se evidenció falta de los procedimientos para la identificación de riesgos y enfermedades laborales
- ✓ Se evidencia falta de uso de los elementos de protección personal por parte de los trabajadores, por lo tanto se desarrolló un programa de actividades y capacitaciones que permitan sensibilizar a los trabajadores sobre los temas de salud ocupacional
- ✓ Con la realización de este proyecto de grado obtuvimos mayor conocimiento frente a los temas de gestión del talento humano en las empresas y la importancia que tiene en cada uno de los procesos organizacionales
- ✓ Se obtuvo mayor claridad sobre los conocimientos tácitos y explícitos como herramienta de competitividad
- ✓ Se abordaron los temas ante las competencias generales y específicas como dinamizador organizacional
- ✓ Realizamos la identificación y propuesta de mejora de las actividades de salud ocupacional dentro de la empresa que contribuye al bienestar y la calidad de vida laboral

BIBLIOGRAFIA

- ✓ Antonio. (2012). Evaluación del desempeño laboral. Octubre 18 2016, de SlideShare Sitio web: <http://es.slideshare.net/antoniolux/evaluacion-del-desempeo-laboral-15042548>
- ✓ Bohlander, G. (2007). Administracion de Recursos Humanos 14a. ed. . Cengage Learning.
- ✓ Capuano, Andrea Miriam, Evaluación de desempeño: desempeño por competencias Invenio [en línea] 2004, 7 (noviembre) : [Fecha de consulta: 18 de octubre de 2016] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87713710>> ISSN 0329-3475
- ✓ El Portal de la Seguridad, la Prevención y la Salud Ocupacional en Chile (s.f.). GLOSARIO BASICO DE SALUD LABORAL (48 Terminos). Recuperado de http://www.paritarios.cl/especial_glosario_salud_laboral.htm
- ✓ Martínez, K. A. (14 de Enero de 2016). <https://www.linkedin.com/pulse/por-qu%C3%A9-los-buenos-empleados-dejan-un-trabajo-keren-a-mart%C3%ADnez-ruiz>. Obtenido de <https://www.linkedin.com>

- ✓ Mora, D. (2008). Pasos para realizar un programa de salud ocupacional. Recuperado de: [http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/facultades/f_sogamos_o/pregrado/minas/documentos/PASOS PARA REALIZAR UN PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL.pdf](http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/facultades/f_sogamos_o/pregrado/minas/documentos/PASOS_PARA_REALIZAR_UN_PROGRAMA_DE_SALUD_OCUPACIONAL.pdf)

- ✓ Ortegón, W., Sánchez, K., & Camacho L. (2013). Métodos de análisis ocupacional. Octubre 18 2016, de Universidad Nacional Abierta Y A Distancia (Unad) Sitio web: [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101110/EnLinea/leccin_5_mto dos de anlisis ocupacional.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101110/EnLinea/leccin_5_mto dos_de_anlisis_ocupacional.html)

- ✓ Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Bogotá D.C. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43752>

- ✓ Rebai, F. (2006). Programas de Desvinculación Asistida por la Empresa. Argentina: Invenio 9(17), 2006. pp. 119-132. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/877/87791709.pdf>.

- ✓ Tejada Zabaleta, Alonso. Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. Gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias. Bogotá, CO: Red Psicología desde el Caribe, 2006. ProQuest ebrary. Web. 27 November 2016.

Recuperado de: <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10110007>