

**DISEÑO DE UN MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE  
SALUD OCUPACIONAL CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA  
EMPRESA CÁMARA DE COMERCIO DE DUITAMA**

**ANGELA MARIANA GÓMEZ COD 1.052.384.905  
ARIATHNA ESTEFANY CABRERA COD. 1.052.389.589  
DIEGO ALEXANDER HIGUERA COD. 1.052.387.241  
GLADYS ALBA CÁRDENAS COD. 1.052.386.475  
JORGE ALFREDO HUERTAS WILCHES COD. 74377042**

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

**DISEÑO DE UN MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE  
SALUD OCUPACIONAL CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA  
EMPRESA CÁMARA DE COMERCIO DE DUITAMA**

**ANGELA MARIANA GÓMEZ COD 1.052.384.905**

**ARIATHNA ESTEFANY CABRERA COD. 1.052.389.589**

**DIEGO ALEXANDER HIGUERA COD. 1.052.387.241**

**GLADYS ALBA CÁRDENAS COD. 1.052.386.475**

**JORGE ALFREDO HUERTAS WILCHES COD. 74377042**

**HÉCTOR ALFONSO MARTÍNEZ**

**TUTOR**

**Trabajo De Grado Presentado Como Requisito Para Optar Por El Título De  
Administrador De Empresas**

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

## TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA .....	7
1.1 Antecedentes del problema.....	7
1.2 Planteamiento del problema.....	8
1.3 Objetivos.....	10
1.3.1 General .....	10
1.3.2 Específicos.....	10
1.4 Justificación de la investigación.....	11
CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA.....	12
2.1 Marco teórico.....	12
2.2 Salud ocupacional.....	12
2.3 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo .....	14
2.4 Marco legal.....	14
2.5 La seguridad social como gestión de conocimiento en la organización.....	16
2.6 Procesos de la gestión del conocimiento.....	17
2.1.8 Modelo de Capacitación:.....	19
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL .....	20
3.1 Método de la investigación.....	20
3.2 Población y muestra.....	20
3.3 Fuentes de información.....	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
CAPITULO 4. RESULTADOS.....	21
4.1 La Cámara de Comercio constantemente les recuerda las normas de Salud Ocupacional? .....	21
4.5 La empresa les brinda capacitación permanente en Seguridad y Salud en el Trabajo? .....	25
4.6 La carga laboral en su área de trabajo le parece: .....	26
4.7 ¿La información que les suministra la entidad en tema de Seguridad y Salud en el Trabajo es adecuada y útil?.....	27
4.8 ¿La Cámara de Comercio, atiende a las sugerencias que Ud. hace? .....	28
4.9 El horario de trabajo le parece muy:.....	29

4.10 Tiene conocimiento de cómo portar los elementos que le suministra la entidad .....	30
4.11 ¿Usted como funcionario de la Cámara de Comercio de Duitama tiene la cultura de seguir los protocolos de seguridad adecuadamente? .....	31
4.12 ¿Qué opiniones sugiere a la Cámara de Comercio con respecto al Sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo?.....	32
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES.....	33
5.1 Resumen de hallazgos .....	33
5.2 Recomendaciones .....	34
5.3 Propuesta integración del modelo Seci (Nonaka y Takeuchi) como modelo de gestión para el mejoramiento continuo.....	37
5.3.1.1 Humanos .....	40
5.3.1.2 Materiales o técnicas.....	41
5.3.1.3 Recursos financieros.....	41
CONCLUSIONES.....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	46

## Lista de Tablas

<i>Tabla 1 Normas de Salud Ocupacional 1</i> .....	21
<i>Tabla 2 Apoyo en accidentes de trabajo</i> .....	22
<i>Tabla 3 Recordar Normas de Seguridad</i> .....	23
<i>Tabla 4 Riesgos Laborales</i> .....	24
<i>Tabla 5 Capacitación</i> .....	25
<i>Tabla 6 Carga Laboral</i> .....	26
<i>Tabla 7 Información Suministrada en SG-SST</i> .....	27
<i>Tabla 8 Sugerencias</i> .....	28
<i>Tabla 9 Horario Laboral</i> .....	29
<i>Tabla 10 Suministros</i> .....	30
<i>Tabla 11 Protocolos de Seguridad</i> .....	31
<i>Tabla Plan para implementar el modelo</i> .....	36
<i>Tabla Presupuesto</i> .....	41
<i>Tabla 5.3.2 Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt</i> .....	42
<i>Tabla Indicadores de Gestión</i> .....	43

## Lista de Figuras

Figura 1 Normas de Salud Ocupacional .....	21
Figura 2 Apoyo en accidentes de trabajo .....	22
Figura 3 Recordar Normas de Seguridad .....	23
Figura 4 Riesgos Laborales.....	24
Figura 5 Capacitación .....	25
Figura 6 Carga Laboral .....	26
Figura 7 Información Suministrada en SG-SST.....	27
Figura 8 Sugerencias.....	28
Figura 9 Horario Laboral .....	29
Figura 10 Suministros .....	30
Figura 11 Protocolos de Seguridad .....	31

## CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA

### 1.1 Antecedentes del problema

En Colombia la Salud Ocupacional tiene sus primeros orígenes en la época de la independencia, con el discurso de Simón Bolívar sobre seguridad social, por lo que surge la institución monte pio militar, la cual brindaba ayuda a los militares y sus familias. En 1915 el general Rafael Uribe Uribe , reglamento mediante la ley de 1915 los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales .En 1934 se crea la oficina nacional de medicina e higiene industrial , la cual se incorpora al ministerio del trabajo , 1936 comienza a regir la legislación laboral , 1950 se crea el código sustantivo del trabajo , 1934 se creó el CCS (Consejo Colombiano de seguridad ) , la división de salud ocupacional fue conformada en 1961 y tenía como trabajo prevenir y controlar los accidentes y enfermedades en el trabajo .En 1983 se crea el decreto 586 el cual funda el comité nacional de salud ocupacional .En el 2002 se crea la ley 776 , la cual dicta normas sobre la organización , administración y prestaciones del sistema general de riesgos profesionales.

En la Cámara de Comercio de Duitama de acuerdo con el decreto ley 1072 de 2015, que entro en vigencia a partir del 1 de junio de 2017, el cual es identificado como sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), dado que es un sistema que se está implementando actualmente los funcionarios carecen del conocimiento a pesar de las capacitaciones que se están dando en la entidad con tal de estar acorde con lo establecido por la ley.

## 1.2 Planteamiento del problema

La cámara de comercio de Duitama, aplico el sistema de gestión de seguridad y de salud en el trabajo , con el cual busco proteger la integridad física , mental y social de sus funcionarios , la empresa actualmente está en proceso de actualización y capacitación de los funcionarios en el tema de la salud ocupacional, esto con tal de que conozcan cuáles son sus deberes, obligaciones y sus posibles factores de riesgo en la salud ocupacional, debido a todo lo anteriormente mencionado, la poca o falta de conocimiento de los funcionarios en los temas de riesgos laborales y la salud ocupacional, por lo cual se hace importante el determinar las implicaciones de este problema en el estado mental , físico y social de los empleados , con el fin de proponer un plan de mejoramiento para el área de dirección de recursos humanos , el cual será propuesto para ser aplicado por medio del modelo de gestión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi <sup>1</sup>

Toda Empresa cualquiera que sea su tamaño y actividad, debe cumplir lineamientos legales sobre salud ocupacional, para proteger la salud de los trabajadores, es una obligación legal señalada por varias normas jurídicas que se encuentran en código

---

<sup>1</sup> Tomado de: (WikiLibros, 2010)



sustantivo de trabajo, ley 100 de seguridad social, la resolución 1016 de 1991, el decreto 1295 de 1994.

La poca información de la salud ocupacional en las áreas de trabajo, los líderes o encargados de la salud ocupacional se deben poner en la tarea de concientizar al personal que labora en esta empresa la necesidad de tener estos conocimientos claros y precisos para así poder evitar posibles riesgos ocupacionales.

Por esto la pregunta que se genera es, ¿Cómo implementar un Modelo Estratégico Integral para el Proceso de Salud Ocupacional con énfasis en la Gestión del Conocimiento?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 General**

Proponer un plan de capacitación al personal de la Cámara de Comercio de Duitama en los temas de salud ocupacional para así obtener más conocimiento en el tema y evitar posibles riesgos ocupacionales en las respectivas áreas de trabajo de la empresa.

### **1.3.2 Específicos**

- Proponer capacitaciones continuas en el tema de la salud ocupacional y actualmente en el SG-SST (Sistema de Gestión, Seguridad y salud en el trabajo).
- Identificar que actividades realizadas en la empresa generan un mayor riesgo ocupacional.
- Promover el conocimiento de la salud ocupacional en todas las áreas de trabajo de la Cámara de Comercio de Duitama.
- Ampliar el conocimiento de los empleados por medio de estas capacitaciones programadas por medio de la empresa con el fin de lograr una excelente seguridad para el empleado y tenga un excelente bienestar físico y mental.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

La Cámara de Comercio de Duitama, desde el Sistema de Gestión de Seguridad y de Salud en el Trabajo, con el fin de desarrollar y promover un plan de mejora para el área de Dirección de Talento Humano. Se analizó que la empresa realiza constantes capacitaciones y socializaciones con respecto a la salud ocupacional, aún falta mejorar el conocimiento tácito y explícito de la salud ocupacional en la mayoría de los funcionarios de la entidad. Por lo anterior desde una revisión de la situación actual de los trabajadores de la empresa, y de una revisión teórica de lo que exige el sistema de gestión de seguridad y de salud en el trabajo, se pretende complementar la información y capacitación de todos los funcionarios de la entidad, que permita que todos los trabajadores tengan el conocimiento básico y necesario de la salud ocupacional o el riesgo laboral que implica cada uno de sus puestos de trabajo y un sistema de proteja de manera integral su salud física, mental y desarrollo social.

Esta investigación permite gestionar un mayor conocimiento de Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual busca minimizar los índices de accidentabilidad a los cuales se expone el funcionario en las labores diarias, tratando de minimizar riesgos físicos y mentales que se presentan en las labores diarias.

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

### **2.1 Marco teórico.**

Nonaka y Takeuchi (1995), <sup>2</sup>proponen un modelo denominado Creación del Conocimiento Organizacional, definiéndolo como “la capacidad de una empresa de crear un nuevo conocimiento, diseminarlo a través de toda la organización e incorporarlo en sus productos, servicios y sistemas”. Nonaka y Takeuchi proponen las fases en su modelo: Compartir el Conocimiento Tácito, lo cual se realiza en un equipo de trabajo y logra por medio de observación directa, descripción oral, imitación, ejecución común, experimentación y comparación; Crear Conceptos, es exteriorizar el conocimiento con palabras fáciles de entender; Justificar Conceptos, es evaluar el concepto frente a su valor y su viabilidad; elaborar un Prototipo, consiste en una representación tangible del concepto; Transferir el Conocimiento, que corresponde a compartir el conocimiento al interior y al exterior de la organización.

### **2. 2 Salud ocupacional**

La Salud Ocupacional es un tema que ha venido dando gran importancia en los últimos años debido a la incorporación de la salud física y mental del personal, la higiene y seguridad industrial como herramienta para mejorar la productividad y mejorar la calidad de vida de quienes laboran, a través de la identificación, evaluación y análisis de riesgos ocupacionales en las organizaciones. Un Programa de salud ocupacional Integral consiste en el diagnóstico, planeación, organización, ejecución, evaluación y control de las distintas políticas y actividades tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud integral

---

<sup>2</sup> Tomado de: (WikiLibros, 2010)

individual y colectiva de los trabajadores en las áreas de trabajo. Bernardino Ramazzini <sup>3</sup>(1714) considerado por muchos como el padre de la Salud Ocupacional decía que no solo se deben tratar las enfermedades, además se debe indagar en las causas y posibles soluciones en el contexto en que se desenvuelve el trabajador. Según Bocanegra (2014) Los conceptos sobre la protección del trabajador y la seguridad industrial en Colombia tuvieron su origen a principios del siglo XX, en 1904 con el líder liberal, Rafael Uribe, quien trató el tema de la seguridad en el trabajo y promovió más tarde la Ley 57 de 1915 a la “Ley Uribe”, en la que se tomaron por primera vez, temas sobre las prestaciones económico-asistenciales, la responsabilidad del empleador, las clases de incapacidad, enfermedades profesionales, la indemnización en caso de limitaciones físicas causadas por el trabajo laboral entre otras. La estructura actual de la Seguridad Social en Colombia se encuentra establecida en la Ley 100 de 1993 y consta de tres componentes, ( AFP: Administradora de fondos y cesantías, EPS: Empresas promotoras de salud y ARP: Administradora de riesgos profesionales), cada uno de los cuales tiene su legislación propia, sus propios entes ejecutores y sus entes fiscales para su desarrollo.

La salud ocupacional resguarda como objeto misional la medicina preventiva, la higiene y seguridad para los trabajadores.

La medicina preventiva tiene como finalidad la promoción, prevención y control de la salud de los trabajadores frente a los factores de riesgo ocupacionales.

La higiene y la seguridad comprenden actividades de identificación, evaluación, análisis de riesgos ocupacionales y las recomendaciones específicas

---

<sup>3</sup> Tomado de: (Villanueva)

para su control, a través de la elaboración de panoramas de riesgo, visitas de inspección a las áreas de trabajo, mediciones ambientales y asesoría técnica. Si partimos de la premisa que las condiciones del puesto de trabajo inciden en la motivación y desempeño con que los empleados ejecutan sus tareas y que de esto depende en mucha parte el desarrollo y la productividad no solo de las empresas, es de gran importancia conocer los factores que inciden para su evolución, también el de las regiones, entonces se debe tomar de manera seria y precisa.

### **2.3 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo**

Es una disciplina que trata de prevenir las lesiones y las enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, además de la protección y promoción de la salud de los empleados. Tiene el objetivo de mejorar las condiciones laborales y el ambiente en el trabajo, además de la salud en el trabajo, que conlleva la promoción del mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los empleados.

### **2.4 Marco legal**

“La Ley Colombiana se refiere y legisla de manera específica la Seguridad y Salud en el Trabajo en las siguientes Resoluciones y Decretos:

La Ley novena de 1.979, establece la obligación de contar con un Programa de Salud Ocupacional en los lugares de trabajo.

Resolución 2400 de 1.979, por la cual se establecen disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.

Decreto 614 de 1.984, determina las bases de la administración de Salud Ocupacional en el país. Resolución 2013 de 1.986, la cual reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités Paritarios de Salud Ocupacional.

Resolución 1016 de 1.989. Reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores del país.

Resolución 1016 de 1.989. Art 16: Evaluación del programa de salud ocupacional a cargo de la empresa, como mínimo cada seis (6) meses. El programa se debe reajustar anualmente, de acuerdo con las modificaciones en los procesos operativos y los resultados obtenidos o dentro término estable.

Decreto Ley 1295 de 1.994, el cual determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

Decreto 1832 de 1.994, por la cual se adopta la tabla de Enfermedades Profesionales.

Resolución 652 de 2012, Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.

Ley 1562 de 2012 “Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional”

Resolución No. 652 de 2012 Comités de Convivencia Laboral.

Ley 1616 de 2013, Por medio de la cual se expide la Ley de salud Mental y se dictan otras disposiciones

Decreto 1072 de 2015, Capitolio 6, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).”(Gobierno de Colombia, 2017, p. 6)

Resolución 1111 de 2017, en la cual se establecen los estándares mínimos para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) para empleadores y contratantes.

## **2.5 La seguridad social como gestión de conocimiento en la organización.**

El papel que juega el Departamento de Recursos Humanos es de vital importancia para integrar los programas de Salud Ocupacional como proceso de su gestión dentro de las organizaciones y aliado estratégico para la búsqueda de resultados y cumplimiento de metas por parte del personal que lidera. Presta gran importancia a la gestión del conocimiento dentro de una organización como medio para mantener latente el conocimiento de la información que posee la empresa, y crear conciencia dentro de los trabajadores a que compartan la información que poseen.

Uno de los modelos de gestión del conocimiento más ampliamente publicado, citado y adoptado es el de Socialización- Exteriorización- Combinación- Internalización (SECI), Modelo de conversión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995). SECI aborda el concepto de que el conocimiento es un proceso continuo de interacciones



dinámicas entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito. El primero consiste en información estructurada que puede ser codificada, normada y registrada como procedimientos.

**Conocimiento Explícito:** “Representa un conocimiento codificado, sistemático y que es transferible a través del lenguaje formal.” (Ssguino, 2003). Este tipo de conocimiento puede ser transmitido fácilmente de una a otra persona a través de correos electrónicos, documentos, bases de datos, etc. Por otro lado, el **Conocimiento Tácito** se compone de una serie de elementos intangibles que muchas veces no se pueden expresar o explicar, como la experiencia, las creencias, los valores, entre otros. Para Nonaka y Takeuchi, el conocimiento tácito compone aproximadamente el 75% del conocimiento disponible en una organización. Para Garvín (1998), la gestión del conocimiento obtiene y comparte bienes intelectuales, con el objetivo de conseguir resultados óptimos en términos de productividad y capacidad de innovación de las empresas.

Es de gran importancia alinear estos conocimientos dentro del programa de Salud Ocupacional creando una fusión entre este y el modelo de conocimiento SECI para formar una cultura de gestión de conocimiento que pueda ser transferidos, que forje más conocimiento desde un punto de vista tácito y explícito a lo largo de toda la Empresa.

## **2.6 Procesos de la gestión del conocimiento**

Ponjuán (2006) <sup>4</sup>identifica esencialmente 7 procesos de la Gestión del Conocimiento en las organizaciones

---

<sup>4</sup> Ponjuán Dante, G. (2006). Introducción a la Gestión del Conocimiento. La Habana: Editorial Félix Varela.

**2.6.1 Identificación:** conjunto de técnicas y herramientas que facilitan a las organizaciones conocer qué conocimiento se halla dentro de la organización.

**2.6.2 Adquisición:** Luego de identificar qué conocimientos tiene la organización y sus principales lagunas en este aspecto, la organización debe instrumentar una serie de estrategias para adquirir el conocimiento que no posee y que se halla en fuentes externas a la organización, dígase expertos, otras organizaciones.

**2.6.3 Desarrollo:** cuando el conocimiento no se encuentra dentro de la organización ni fuera, es necesario desarrollarlo o crearlo. Es mediante este proceso que la organización deberá facilitar espacios para que los individuos innoven.

**2.6.4 Compartición y distribución:** consiste en la distribución del conocimiento a las personas adecuadas o hacerlo disponible en el lugar donde realmente se necesite. Para ello la organización puede habilitar espacios de interacción entre los individuos que les permita intercambiar experiencias y fomentar nuevas ideas.

**2.6.5 Uso:** Es necesario que el conocimiento sea usado para garantizar una respuesta adecuada de la organización ante las situaciones internas y externas a enfrentar. El uso del conocimiento en la solución de problemas se convierte en esencial para que la organización pueda responder adecuadamente a los cambios continuos del entorno.

**2.6.6 Retención:** consiste en conservar el conocimiento para que pueda ser reutilizada siempre que se requiera por la organización y evitar el re-trabajo.

**2.6.7 Medición:** Es necesario para evaluar los cambios ocurridos en la base de conocimiento organizacional y si se han cumplido con los objetivos de conocimiento de la organización.

### **2.1.8 Modelo de Capacitación:**

Un modelo, “constituye un sistema de conocimientos fidedignos sintetizados que ofrece una representación integra de las regularidades y concatenaciones esenciales de la realidad y que describe, explica y predice el funcionamiento de un conjunto determinado de sus componentes, siendo por tanto una abstracción y un reflejo que produce la realidad”<sup>5</sup>.

Estructurando hacia la capacitación se define como: “Conjunto de pasos y actividades estructurales que permiten asegurar que las actividades a impartirse se relacionen con los planes estratégicos de la organización. En el pueden identificar las siguientes Etapas: 1. Necesidades, 2. Diseño, 3. Implementación, 4. Evaluación de resultados, 5. Auditoria o inspección”<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> CHÁVEZ, Teodosio; CHÁVEZ, Israel; CHÁVEZ, Nadie. Tradición Andina Edad de Oro. Ediciones Peruanas. Lima, Perú 2007. Pag 21.

<sup>6</sup> ALLES, Martha. Codesarrollo Una Nueva Forma de Aprendizaje. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires, Argentina 2007. Página 97.

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

### **3.1 Método de la investigación.**

Por medio de una revisión de la situación del Sistema de Gestión de Seguridad y de Salud en el Trabajo, ¿bajo el tema “todos los funcionarios de la Cámara de Comercio de Duitama están bien capacitados y tienen conocimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y de Salud en el Trabajo en su respectiva área?”. Por lo que la investigación está proyectada a proponer un plan de mejora para el área de Dirección de talento humano en base al conocimiento. Para el análisis del programa de Salud Ocupacional de la entidad se utiliza el método Cuantitativo con el que se busca conocer los conocimientos básicos y necesarios de la Salud Ocupacional en la empresa.

### **3.2 Población y muestra**

Dado que es una empresa pequeña y que la constituye una cantidad menor de 50 trabajadores, se enfocara la investigación a los 30 funcionarios de la Cámara de Comercio de Duitama. Por ser una empresa pequeña y el universo está representado por 30 funcionarios, se aplicó un cuestionario a manera de Censo al total de la población, situación por la que no se consideró necesario aplicar la fórmula para poblaciones finitas.

### **3.3 Fuentes de información.**

Las fuentes de información utilizadas para esta investigación son primarias ya que la información se obtuvo de primera mano del personal de la empresa y por observación directa.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El instrumento utilizado para recolectar la información de la Cámara de Comercio de Duitama fue la encuesta la cual consta entre 10 y 15 preguntas de tipo cerrado, abierto y mixto.

## CAPITULO 4. RESULTADOS

### Presentación de Resultados

#### 4.1 La Cámara de Comercio constantemente les recuerda las normas de Salud Ocupacional?

Tabla 1 Normas de Salud Ocupacional

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	28	93%
NO	2	7%
Total	30	100%

Fuente Estudio Autores 2017

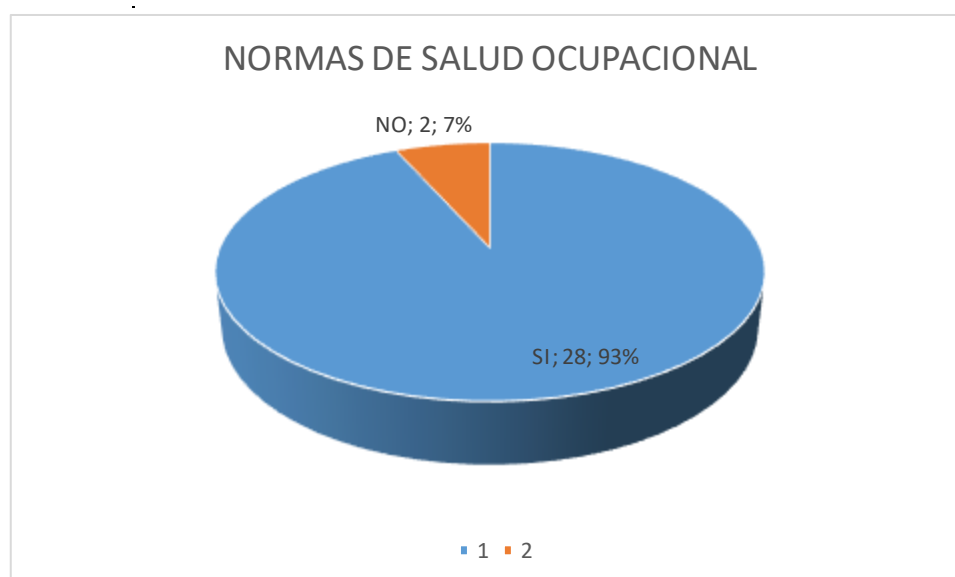


Figura 1 Normas de Salud Ocupacional

Según los resultados obtenidos en esta primera pregunta. Se concluyó que, los funcionarios de la Cámara de Comercio de Duitama en un 93% se les mencionan las normas de Salud Ocupacional, y el 3% restante no se les menciona o no recuerdan las normas. De lo

anterior se consumó que la mayor parte de los funcionarios de la Cámara de Comercio tienen idea de las normas de Salud Ocupacional de la Entidad.

#### 4.2 ¿En caso de algún accidente de trabajo, sabe usted a quien dirigirse?

Tabla 2 Apoyo en accidentes de trabajo

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	22	73%
NO	8	27%
Total	30	100%

Fuente Estudio Autores 2017

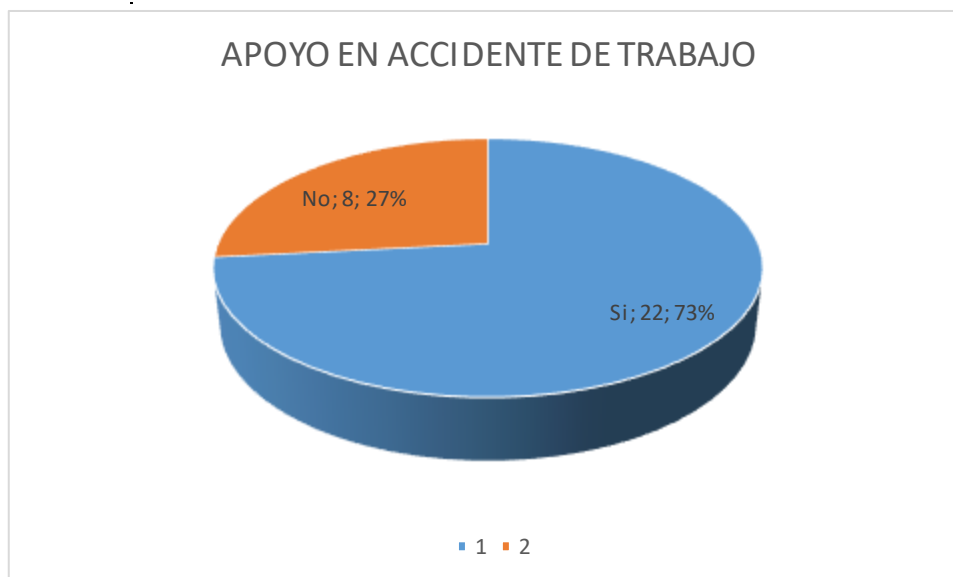


Figura 2 Apoyo en accidentes de trabajo

Según los resultados obtenidos en esta pregunta. Se concluyó que, los funcionarios de la Cámara de Comercio de Duitama en un 73% saben a quién dirigirse en caso de tener algún accidente laboral, y el 27% no tienen conocimiento alguno a quien comunicar cualquier accidente. De lo anterior se consumó que la mayor parte de los funcionarios de la Cámara de

Comercio saben a quién acudir en caso de accidentes laborales que se presenten dentro de las instalaciones de la entidad.

#### 4.3 La empresa constantemente les recuerda las normas de seguridad?

Tabla 3 Recordar Normas de Seguridad

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	10	33%
NO	20	67%
Total	30	100%

Fuente: Estudio Autores 2017

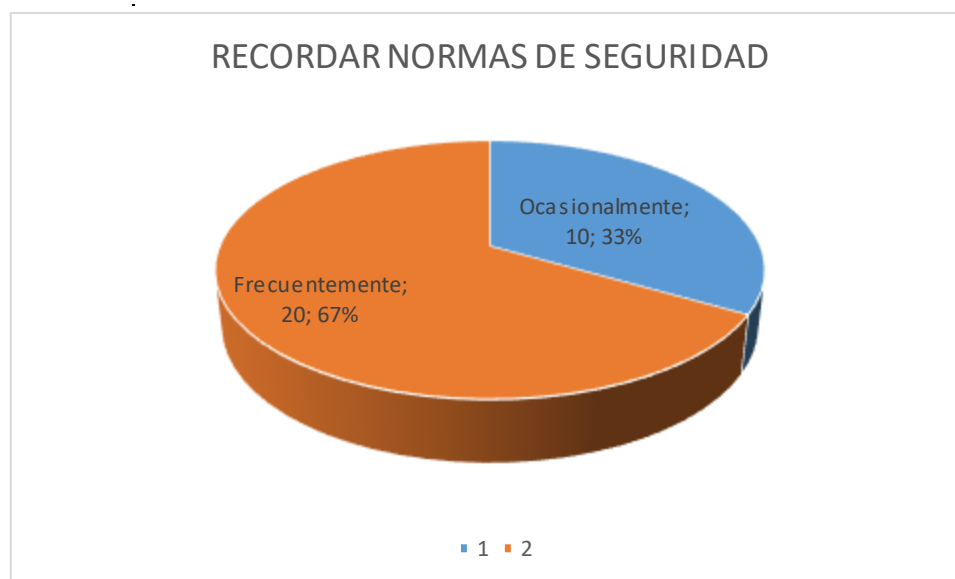


Figura 3 Recordar Normas de Seguridad

Según los resultados obtenidos en esta pregunta. Se concluyó que, los funcionarios de la Cámara de Comercio de Duitama en un 33% ocasionalmente se les capacitan en normas de seguridad laboral, y el 67% constatan que frecuentemente se les menciona, recuerda y/o capacita en normas de seguridad laboral. De lo anterior se consumó que la mayor parte de los

funcionarios de la Cámara de Comercio tienen claras las normas de seguridad laboral ya que se les recuerda frecuentemente.

#### 4.4 A que riesgos está expuesto en su lugar de trabajo?

Tabla 4 Riesgos Laborales

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
MINIMO	22	73%
MEDIO	6	20%
MAXIMO	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Estudio Autores 2017

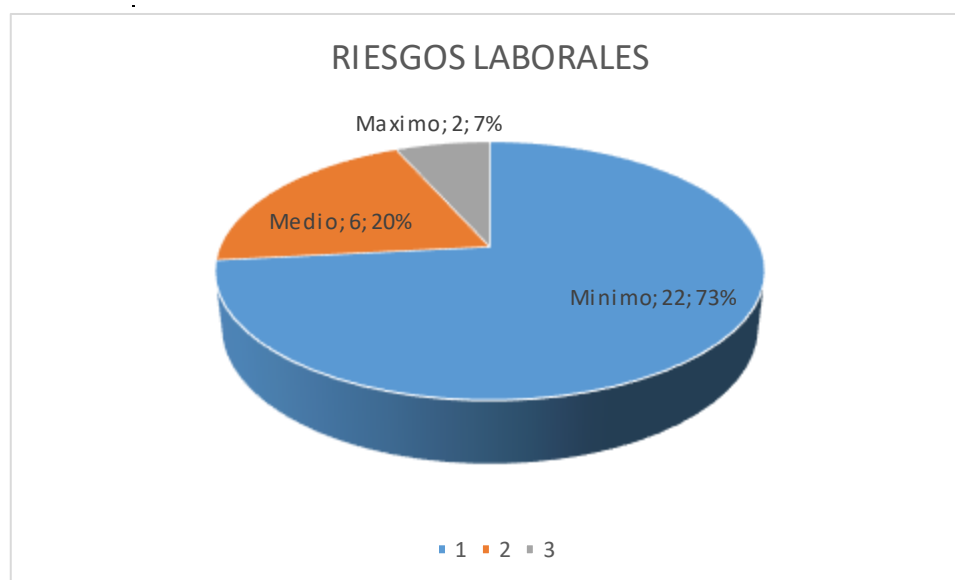


Figura 4 Riesgos Laborales

Según los resultados obtenidos en esta pregunta. Se concluyó que, los funcionarios de la Cámara de Comercio de Duitama en un 73% son conscientes que el riesgo en sus actividades laborales es mínimo, el 20% que tienen un riesgo laboral de nivel medio, y que el 7% están



expuestos a un riesgo alto. De lo anterior se constata que la mayor parte de los funcionarios de la Cámara de Comercio solo tienen un riesgo mínimo laboral ya que son labores de oficina y que el 7% están expuestos a un riesgo alto.

#### 4.5 La empresa les brinda capacitación permanente en Seguridad y Salud en el Trabajo?

Tabla 5 Capacitación

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	26	87%
NO	4	13%
Total	30	100%

Fuente: Estudio Autores 2017

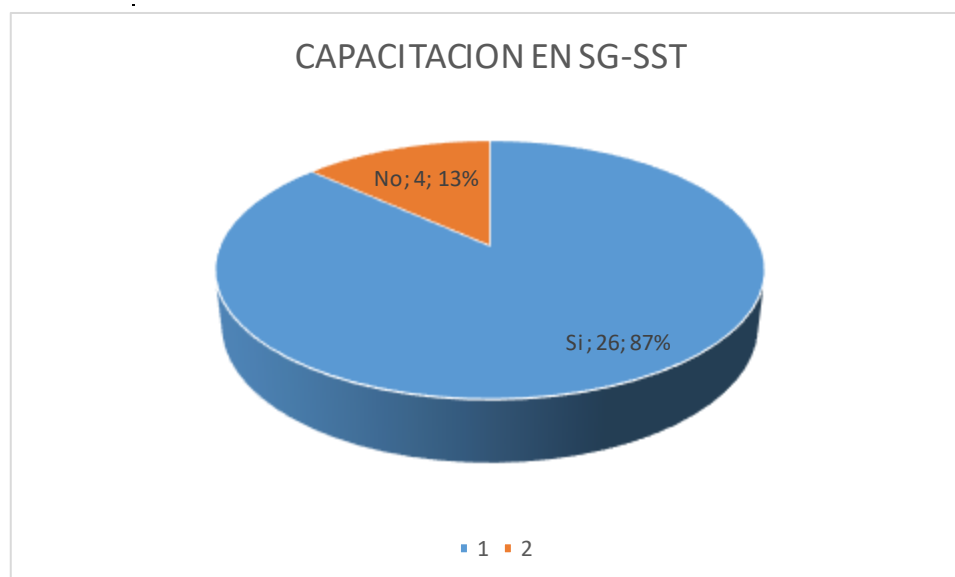


Figura 5 Capacitación

Según los resultados obtenidos en esta pregunta. Se concluyó que, los funcionarios de la Cámara de Comercio de Duitama en un 87% los funcionarios afirman que la entidad les brinda

capacitaciones en SG-SST, y el 13% piensas que hace falta mucha más capacitación en SG-SST.

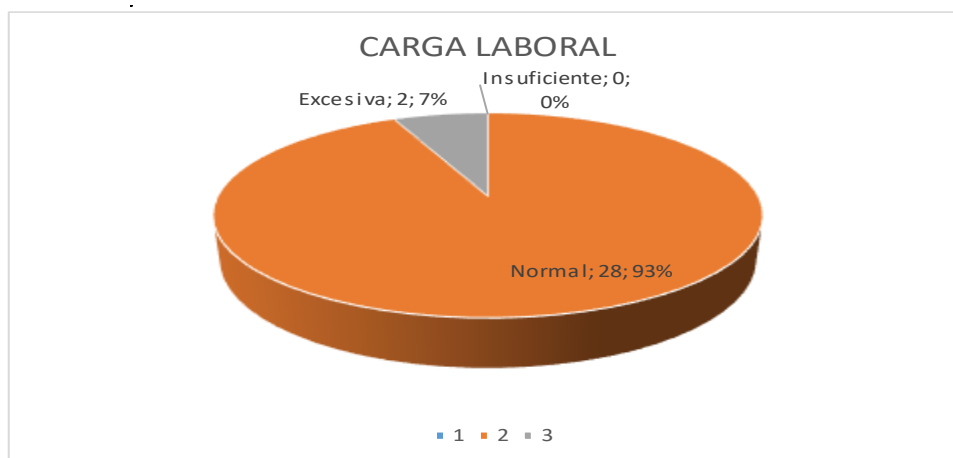
De lo anterior se constata que la mayor parte de los funcionarios de la Cámara de Comercio creen que la capacitación en SG-SST es suficiente y una parte mínima considera que es importante realizar más capacitaciones en este tema.

#### 4.6 La carga laboral en su área de trabajo le parece:

*Tabla 6 Carga Laboral*

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Insuficiente	0	0%
Normal	28	93%
Excesiva	2	7%
TOTAL	30	100%

*Fuente: Estudio Autores 2017*



*Figura 6 Carga Laboral*

Según los resultados obtenidos en esta pregunta. Se concluyó que, los funcionarios de la Cámara de Comercio de Duitama en un 93% la carga laboral que se vive en el área de trabajo es normal, y tan solo el 7% que la carga laboral es tremendamente excesiva. De lo anterior se

constata que la mayor parte de los funcionarios de la Cámara de Comercio consideran que la carga laboral que tienen es normal, en cambio una pequeña parte de los funcionarios considera que la carga laboral es excesiva y que no pueden desempeñar bien sus funciones.

#### 4.7 ¿La información que les suministra la entidad en tema de Seguridad y Salud en el Trabajo es adecuada y útil?

Tabla 7 Información Suministrada en SG-SST

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	26	87%
No	4	13%
Total	30	100%

Fuente: Estudio Autores 2017

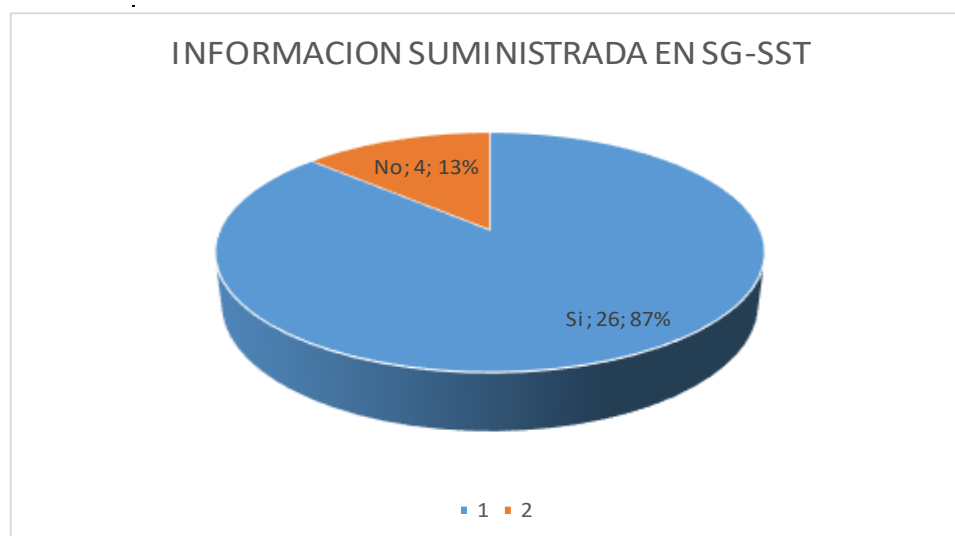


Figura 7 Información Suministrada en SG-SST

Según los resultados obtenidos en esta pregunta. Se concluyó que, los funcionarios de la Cámara de Comercio de Duitama en un 87% afirma que la entidad les suministra una correcta y clara información sobre SG-SST, y tan solo el 13% que hace falta más claridad en el tema

reforzando con más capacitaciones. De lo anterior se constata que la mayor parte de los funcionarios de la Cámara de Comercio admiten que la información es pertinente y pocos funcionarios que hace falta reforzar el tema.

#### 4.8 ¿La Cámara de Comercio, atiende a las sugerencias que Ud. hace?

Tabla 8 Sugerencias

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	26	87%
No	4	13%
Total	30	100%

Fuente: Estudio Autores 2017



Figura 8 Sugerencias

Según los resultados obtenidos en esta pregunta. Se concluyó que, los funcionarios de la Cámara de Comercio de Duitama en un 87% afirman que la entidad atiende las sugerencias que generan inquietud, y tan solo el 13% que no son respondidas de la manera que se espera. De lo

anterior se constata que la mayor parte de los funcionarios de la Cámara de Comercio admiten que todas las dudas son resueltas pero un pequeño porcentaje no lo considera de esa manera.

#### 4.9 El horario de trabajo le parece muy:

Tabla 9 Horario Laboral

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Comodo	28	93%
Pesado	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Estudio Autores 2017

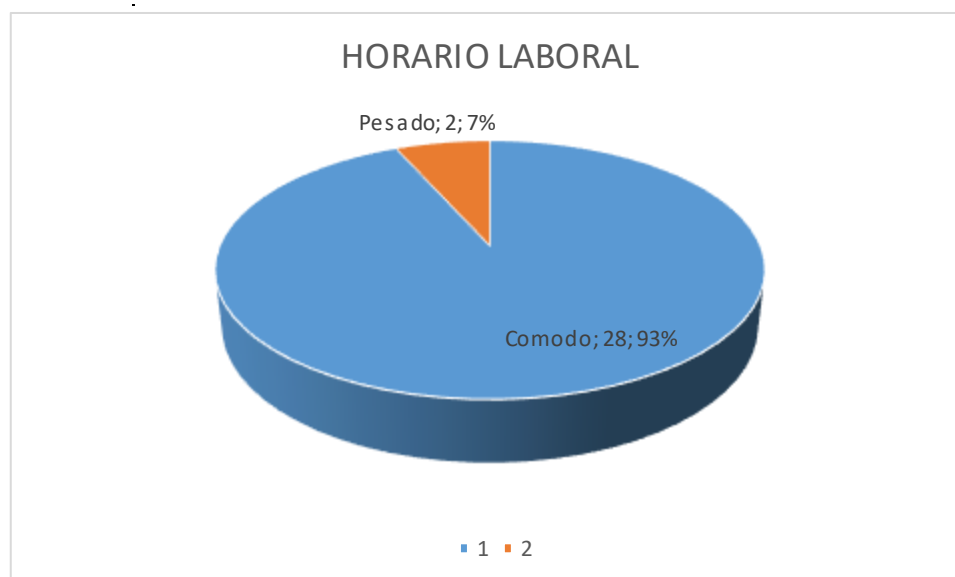


Figura 9 Horario Laboral

Según los resultados obtenidos en esta pregunta. Se concluyó que, los funcionarios de la Cámara de Comercio de Duitama en un 93% afirman que no tienen quejas con respecto a las jornadas y el horario de trabajo, y tan solo el 7% no lo considera de esa manera. De lo anterior se constata que la mayor parte de los funcionarios de la Cámara de Comercio admiten que el

horario que la Cámara tiene asignado es suficiente para desarrollar las actividades, por lo contrario, pocos no lo consideran de esa manera.

#### 4.10 Tiene conocimiento de cómo portar los elementos que le suministra la entidad

Tabla 10 Suministros

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	28	93%
No	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Estudio Autores 2017

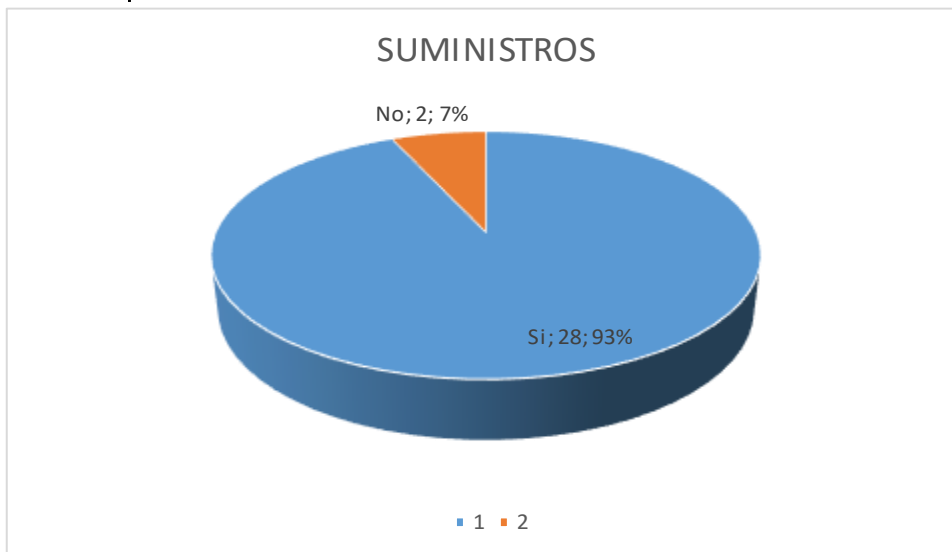


Figura 10 Suministros

Según los resultados obtenidos en esta pregunta. Se concluyó que, los funcionarios de la Cámara de Comercio de Duitama en un 93% afirman que la entidad les ha explicado como portar y usar los elementos que se les ha suministrado, y tan solo el 7% no saben o no los usan de la

manera adecuada. De lo anterior se constata que la mayor parte de los funcionarios de la Cámara de Comercio admiten que usan de manera óptima lo que la entidad les ha suministrado.

#### 4.11 ¿Usted como funcionario de la Cámara de Comercio de Duitama tiene la cultura de seguir los protocolos de seguridad adecuadamente?

Tabla 11 Protocolos de Seguridad

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	28	93%
No	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Estudio Autores 2017



Figura 11 Protocolos de Seguridad

Según los resultados obtenidos en esta pregunta. Se concluyó que, los funcionarios de la Cámara de Comercio de Duitama en un 93% afirman que la entidad les ha explicado y

direccionado en cómo seguir protocolos de seguridad dependiendo el momento, y tan solo el 7% no saben cómo actuar de manera correcta. De lo anterior se constata que la mayor parte de los funcionarios de la Cámara de Comercio admiten que saben cómo actuar en cualquier riesgo, sin embargo, pocos desconocen cómo reaccionar esto sin embargo constata que hay que realizar capacitaciones más efectivas

#### **4.12 ¿Qué opiniones sugiere a la Cámara de Comercio con respecto al Sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo?**

Esta pregunta dejó una conclusión importante la cual dejó inquietudes significativas como lo son, el pensar más en el trabajador ya que según la encuesta se está dejando de lado el factor humano, reduciendo actividades importantes para el bienestar del mismo, así se sugirió realizar más capacitaciones con base al Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en el Trabajo, pero desarrollarlas a tiempo y con mayor frecuencia.



## CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

### 5.1 Resumen de hallazgos

En el presente trabajo se muestran los resultados descriptivos del estudio realizado para observar el sistema de Salud Ocupacional en la Empresa Cámara de Comercio de Duitama.

La aplicación de la encuesta dio una guía para conocer el Sistema de Gestión del Programa de Salud Ocupacional y la Escala de Satisfacción con el mismo. Esta Encuesta permitió formar una estimación sobre el conocimiento de las Normas de Seguridad, el nivel de carga laboral, los horarios y la satisfacción con el puesto de trabajo de la Empresa Cámara de Comercio de Duitama.

Con respecto al Conocimiento de las Normas de Salud Ocupacional y de Seguridad se puede conocer que la mayoría de los trabajadores las conocen ya que en cuanto a las Normas de Salud Ocupacional el 93% las conocen y a las Normas de Seguridad el 67% de los trabajadores las ponen en práctica. En el momento en el que una empresa desarrolla un programa que implemente la Salud Ocupacional, se logran beneficios como: la mejora de la calidad del clima laboral, mayor satisfacción del personal y productividad, y calidad en productos y servicios.

El factor de Riesgo al que están expuestos los trabajadores de la Cámara de Comercio según la Encuesta nos arroja estos resultados; Trabajadores que están expuestos a un Riesgo Mínimo un 73%, Medio un 20% y Máximo un 7%. Solucionar los problemas de riesgo por medio de un programa de Salud ocupacional, ayuda de forma efectiva a promover la evolución que expandirá el éxito interno, a ser un ejemplo de empresa ideal a otras empresas e instituciones, y en un futuro a contribuir al desarrollo de las organizaciones del país.

En cuanto a la Carga Laboral y los Horarios los empleados de la Cámara de Comercio se encuentran satisfechos o conformes con ellos ya que al 93% de los encuestados les parece que tienen una carga laboral normal y al 93% de los encuestados su Horario Laboral es Cómodo. (Warr, 1999; citado por Mejía, Gondra y Laca, 2006; Oshagbemi, 2003). La satisfacción laboral es una dimensión actitudinal que se ha definido como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positiva que el individuo tiene hacia su trabajo.

## **5.2 Recomendaciones**

Estando los puntos definidos y teniendo en cuenta la importancia , primero resguardar la integridad física y mental de los trabajadores como objetivo del Departamento de Recursos Humanos y segundo, los objetivos institucionales, optimizar los recursos para mejoramiento de la mano de obra en beneficio de mejorar la productividad de la compañía, es pertinente el desarrollo de un modelo estratégico integral que estructure un programa de capacitaciones preventivas sobre el Programa de Salud Ocupacional, enfocado al crecimiento intelectual de los colaboradores de la empresa Cámara de Comercio de Duitama.

El área de Recursos Humanos ha centrado sus esfuerzos en la búsqueda de beneficios y condiciones para mantener a los trabajadores satisfechos y a desarrollar mayor productividad en las organizaciones ya que se supone que los trabajadores satisfechos son más productivos.

Es importante implementar un programa que pueda abarcar estos dos objetivos propuestos por el Área de Recursos Humanos.

Es necesario realizar un plan para mejorar el Programa de Salud Ocupacional, como parte del plan estratégico integral para mejorar la calidad de vida de los empleados.

Se diseñará un cronograma de actividades a seguir para el personal de la cámara de comercio que fortalezca el área de salud ocupacional.

Se reforzarán los procesos de inducción, reinducción, entrenamiento y capacitación, facilitarán el conocimiento y la motivación de los trabajadores sobre los factores que afectan su salud y bienestar.

Las acciones que se lleven a cabo deben estar integradas a los programas de salud ocupacional, así como a los de mejoramiento continuo y de calidad en las empresas

Compromiso de las directivas para favorecer los cambios estructurales en lo relacionado con administración del recurso humano, procesos de comunicación efectiva y clima de trabajo, entre otros.

Formación de líderes, mediante esquemas de capacitación para motivar al trabajador hacia actitudes de comportamiento seguro y desarrollo organizacional.

Intervención en procesos críticos detectados para el fortalecimiento de habilidades en el afrontamiento de las situaciones de riesgo.

Una de las recomendaciones es que en el momento que se le hagan a los funcionarios las capacitaciones sea en horarios que no le interrumpa sus horas laborales ya que esto le va a traer sobre carga laboral a otros empleados y de igual forma que los que estén capacitándose puedan

estar tranquilos aprendiendo sin afanes y les explique bien los temas y no tan superficialmente porque es bueno aprender de los temas afondo

### **Tabla Plan para implementar el modelo**

---

#### **PLAN PARA IMPLEMENTAR EL MODELO**

1. Proporcionar la información y los hallazgos encontrados a las directivas y RR.HH.
  2. Persuadir a la empresa sobre la importancia del programa y como este beneficia sus intereses
  3. Asignar responsabilidades a los jefes de área en materia de salud y definir los planes de acción para realizar los ciclos de mejora.
  4. Capacitar al personal sobre los beneficios del proceso de capacitación.
  5. Incorporar el proceso con la planeación estratégica de la Compañía.
  6. Determinar qué instrumentos se requieren para la implementación del modelo
  7. Actualización de los temas de capacitación y las metodologías utilizadas.
  8. Enfocar los temas hacia los riesgos psicosociales y su prevención
  9. Dar claridad al proceso y a los temas de capacitación.
  10. Retroalimentar la información realizando control y evaluación de desempeño para saber si se están aplicando los correctivos y estrategias de forma correcta e integral
-

### **5.3 Propuesta integración del modelo Seci (Nonaka y Takeuchi) como modelo de gestión para el mejoramiento continuo.**

El modelo que se va a implementar sobre planes de mejoramiento en el programa de Salud Ocupacional con relación a la problemática de descuido del Factor Humano detectado en empleados de la Cámara de Comercio de Duitama, será el de medicina preventiva integral, esta tiene como objetivo asistir una estructura empresarial renovadora y eficiente, mediante el conocimiento transmitiéndolo de manera correcta en la organización, de esta manera generar nuevo conocimiento, mejoras en procesos, que permitan mejorar la productividad y alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa.

El modelo se realiza mediante las siguientes fases que son cuatro:

**Socialización:** Identificar los empleados que promueven conocimientos que le brindan ventajas competitivas a la organización, se formaría a través de compartir experiencias por medio de exposiciones orales, documentos, manuales y prácticas de conocimiento novedoso a la base colectiva que posee la organización. Estas se realizarían mediante talleres, charlas grupales y motivacionales, utilizar la estrategia de lluvia de ideas entre líderes de programas exitosos empresariales, que aporten al grupo de Seguridad y Salud Ocupacional experiencias enriquecedoras que sean plasmadas y puestas en marcha, todo esto con el objetivo de formar un programa de bienestar preventivo para mantener hábitos saludables.

**Exteriorización:** Se crea un modelo mediante cartillas, la elaboración de guías para el auto aprendizaje y manuales de capacitación. Se sugiere también la metáfora como herramienta

la utilización de esquemas. Esta se define como el mecanismo lingüístico que permite explicar el cambio de significado de los términos con el fin de crear unos nuevos. Este sería de acuerdo a las normas, políticas y objetivos de la empresa Cámara de Comercio mediante sus propios códigos y lenguaje institucional.

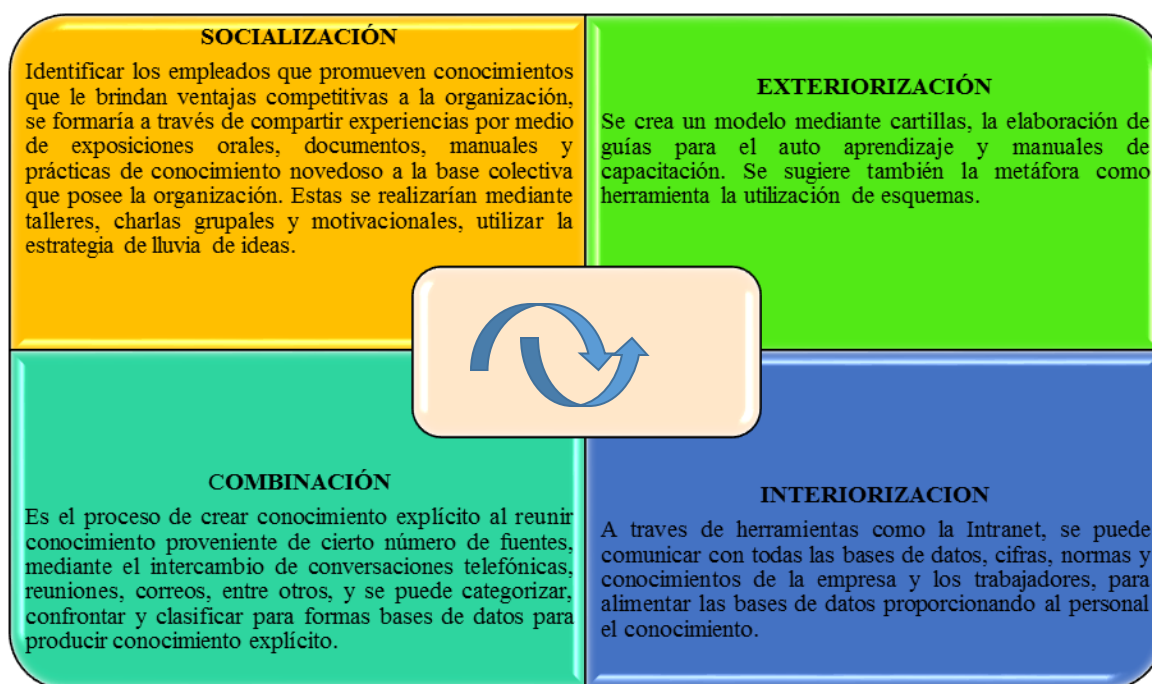
**Combinación**, es el proceso de crear conocimiento explícito al reunir conocimiento proveniente de cierto número de fuentes, mediante el intercambio de conversaciones telefónicas, reuniones, correos, entre otros, y se puede categorizar, confrontar y clasificar para formar bases de datos para producir conocimiento explícito. Provisión de un Programa Especial para apoyar y reforzar el tema de Salud Ocupacional en particular a los temas identificados como de “alto riesgo” para que puedan enfrentarse de una manera más efectiva al estrés y así evitar sus potenciales efectos nocivos.

**Interiorización:** Con los datos interpretados se utilizan estrategias para hacer la información parte de la dinámica y política de la organización.

Intranet, Permite poner en comunicación a sobre todas las bases de datos, cifras, normas y conocimientos de la empresa y los trabajadores, con lo que proporciona información suficiente para que el empleado pueda conocer la información.

I-space: Es una herramienta de monitorización del proceso de aprendizaje organizativo, basado en sistemas de formación presencial y distribuida, con el fin de difundir conocimiento no sólo entre los miembros internos de la organización.

**Imagen 1. Integración del modelo S E C I (Nonaka y Takeuchi) dentro de La Cámara de Comercio de Duitama**



### 5.3.1 Recursos necesarios para implementar el modelo.

#### Imagen 2. Recursos que posee la Cámara de Comercio



Para implementar el modelo es necesario contar con los siguientes recursos:

#### ***5.3.1.1 Humanos***

El personal de la Cámara de Comercio de Duitama, sería esencial en la implementación del Modelo en conjunto con el Gerente General, Director de Recursos Humanos, demás Directores y Coordinadores, quienes serían los que complementarían el Modelo, brindando el respaldo para la eficiencia con este.



### 5.3.1.2 Materiales o técnicas

Salones para la capacitación con excelente ventilación, capacidad para varios grupos de personas, con buen sonido, luz, adaptación de audio y video y que sea un lugar agradable.

### 5.3.1.3 Recursos financieros

Los gastos que se requieren para llevar a cabo el proyecto se relacionan a continuación en la siguiente tabla.

#### Tabla Presupuesto

---

**PRESUPUESTO**

**IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTRATÉGICO DE SALUD OCUPACIONAL CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

<b>RUBRO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
<b>RECURSOS</b>	Asesorías	Hora	30	\$ 50.000	\$ 1.500.000
<b>HUMANOS</b>	Profesionales				
	Capacitador, trabajador	Hora	680	\$ 10.000	\$ 6.800.000
<b>RECURSOS</b>	Video Bean	Unidad	1	\$ 800.000	\$ 800.000
	Computador	Unidad	1	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000
	Papelería	Paquete	160	\$ 20.000	\$ 3.200.000
	Refrigerio	Cantidad	2000	\$ 2.000	\$ 4.000.000
<b>TOTAL</b>			<b>2872</b>	<b>\$ 2.082.000</b>	<b>\$ 17.500.000</b>

---

Fuente: Estudio Autores 2017

Tabla 5.3.2 Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																Vigencia 20/11/2017		Aprobo Gerente																																				
Convenciones: GG:Gerencia General; CO: Coordinador Operaciones; HSEQ: Coordinador HSEQ; AA Asistente Administrativa; ARL: Administradora de riesgos Laborales;EE empresa externa																Actividades Aprobadas	Actividades Programadas	% Cumplim o																																				
ACTIVIDAD	Frecuencia	Responsable	Seguimiento	Ene				Feb				Mar				Abr				May				Jun				Jul				Ago				Sep				Oct				Nov				Dic						
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4							
<b>REQUISITOS GENERALES</b>																<b>0%</b>																																						
2	Revisión y publicación de Políticas	Anual	Gerencia	PROG																																					0	1	0%											
3	Divulgacion de policas, objetivos y metas de HSE a trabajadores	TRIMESTRAL	HSEQ-GERENCIA	PROG																																					0	2	0%											
5	Reunion Gerencial	Mensual	Gerencia	PROG																																				0	12	0%												
6	Inspección Gerencial de Puestos de Trabajo	Mensual	Gerencia	PROG																																				0	4	0%												
7	socializacion reglamento inteno de trabajo	Mensual	Gerencia	PROG																																				0	1	0%												
8	socializacion reglamento de higiene	Semestral	Gerencia	PROG																																				0	1	0%												
10	Induccion y Reinduccion a los Trabajadores	anual	Gerencia	PROG																																				0	1	0%												
<b>PLANIFICACION ADMON RIESGO</b>																<b>0%</b>																																						
1	Manejo de Estrés	Anual	HSEQ	PROG																																					0	1	0%											
1	Autoestima	Anual	HSEQ	PROG																																					0	1	0%											
10	Relaciones Interpersonales	semestral	HSEQ	PROG																																					0	1	0%											
26	Estilos de Vida Saludable	semestral	HSEQ-EE	PROG																																					0	1	0%											
<b>PLANIFICACION</b>																<b>0%</b>																																						
1	Reuniones CCL	TRIMESTRAL	EPS	PROG																																					0	4	0%											
2	Reuniones de COPASST	Mensual	CP	PROG																																					0	12	0%											
4	Mediciones de ruido	Anual	ARP	PROG																																					0	1	0%											
5	Mediciones de iluminacion	Anual	ARP	PROG																																					0	1	0%											
6	Análisis puesto de trabajo (ergonomia)	Anual	ARP	PROG																																				0	1	0%												
7	Riesgo psicolaboral- trabajo en equipo	semestral	ARP	PROG																																					0	1	0%											
<b>IMPLEMENTACION</b>																<b>0%</b>																																						
1	Capacitacion brigadas de emergencia	Anual	BOMBEROS	PROG																																				1	1	100%												
2	Simulacro Area administariva	anual	EE-HSEQ	PROG																																				1	1	100%												
2	Evaluación Clima Laboral	semestral	HSEQ	PROG																																				0	1	0%												
3	Evaluacion de responsabilidades en HSE/ Manula de Funciones	Anual	HSEQ	PROG																																				0	1	0%												
<b>VERIFICACION</b>																<b>#iREF!</b>																																						

**Tabla Indicadores de Gestión**

---

<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>	
<b>Área Encargada</b>	Gestión del talento Humano Salud Ocupacional
<b>Proceso</b>	Gestión del talento Humano
<b>Objetivo del Proceso</b>	Contar con un Equipo Humano eficiente y eficaz en un ambiente confortable, donde cada miembro del personal sin importar su rango pueda encontrar estabilidad laboral, acompañamiento a sus necesidades y sentido de pertenencia con su empresa.

---

## CONCLUSIONES

Según los hallazgos encontrados y evaluados en la empresa Cámara de Comercio de Duitama, se propone un cronograma de actividades a seguir para ejecutar las capacitaciones a lo largo del año 2018 lo cual fortalecerá el programa de salud ocupacional.

Se pudo establecer según los resultados que los trabajadores se encuentran algo satisfechos con la Gestión realizada por la Empresa Cámara de Comercio en cuanto al Programa de Salud Ocupacional, ya que la empresa está prestando interés en el bienestar y la salud de sus trabajadores. En consecuencia, a esto la productividad de la empresa aumenta y el logro de los objetivos de la misma se hacen alcanzables.

De igual forma debe instarse a los directivos y mando medios para el análisis y evaluación del Programas de Salud Ocupacional actual para ser comparado con los hallazgos que el equipo investigador pudo encontrar con el objeto de buscar herramientas efectivas en la búsqueda de posibles soluciones.

Se establecen actividades claves dentro del sistema de seguridad y salud en el trabajo que llevara a que los trabajadores de la Cámara de Comercio tomen conciencia y apliquen cada programa para bienestar, salud y protección para cada una de sus funciones realizadas.

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas según la investigación y los objetivos propuestos es importante capacitar a los empleados de la cámara de comercio de Duitama en el tema de salud ocupacional (seguridad y salud en el trabajo) ya que ellos tienen conocimiento sobre el tema usan sus implementos de seguridad según las normas de seguridad en cada puesto de trabajo porque cada área de trabajo tiene riesgo y ellos mediante estas capacitaciones aprenden

sus prevenciones o como evitarlo o en caso de que haya accidente cómo reaccionar a quien acudir a que área de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alles, M. Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias. Vol. 1 (3a ed.). Buenos Aires, AR: Ediciones Granica, 2016. ProQuest ebrary. Web. 27 November 2016. Recuperado de:

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=11217293>

Amezcu, M. (2000). El Protocolo de Investigación. En Antonio Frías Osuna, Salud Pública y Educación para la salud. Barcelona: Masson, 2000:189-199.

Recuperado de: <http://www.index-f.com/PROTOCOLO.php>

Andrade, V. & Gómez, I. (2008). Salud laboral: investigaciones realizadas en Colombia.

Pensamiento psicológico, Vol. 4. No 10. p.p. 925. Recuperado de:

[file:///C:/Users/Administrator/VALCALEAI5506WS/Downloads/Dia net-SaludLaboral-2792644.pdf](file:///C:/Users/Administrator/VALCALEAI5506WS/Downloads/Dia%20net-SaludLaboral-2792644.pdf)

Competencias Laborales OIT (s.f.) Las 40 preguntas más frecuentes sobre competencia laboral

pp. 2-11. Recuperado de:

[http://cmap.upb.edu.co/rid=1133967433770\\_979963846\\_282/Competencias%20Laborales%20OIT.pdf](http://cmap.upb.edu.co/rid=1133967433770_979963846_282/Competencias%20Laborales%20OIT.pdf)

Consejo Colombiano de Seguridad, CCS. La Seguridad y Salud en el Trabajo en cifras.

(Internet). Bogotá: Consejo Colombiano de Seguridad. (Publicado 2015; Revisado 2017,Marzo). Recuperado de

[http://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com\\_content&view=article&id=573:sst&catid=320&Itemid=856](http://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com_content&view=article&id=573:sst&catid=320&Itemid=856)

Gallegos, W. L. A. (2012). Revisión histórica de la salud ocupacional y la seguridad industrial

industrial.Revista cubana de salud y trabajo, 13(3), 45-52.. Recuperado de:

[http://www.bvs.sld.cu/revistas/rst/vol13\\_3\\_12/rst07312.pdf](http://www.bvs.sld.cu/revistas/rst/vol13_3_12/rst07312.pdf)

Gomero R, Zevallos C, Llapyesan C. Medicina del trabajo, medicina ocupacional y del medio

ambiente y salud ocupacional. Revista Médica Herediana. 2006;17(2):105-8. Recuperado

de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v17n2/v17n2ce1>

González Enriquez, R. E. (23 de 03 de 2015). Gestipolis. Obtenido de Gestipolis:

Recuperado de: <http://www.gestipolis.com/administracion-estrategia-2/gestion-del-conocimiento-en-el-entornoempresarial.htm>

González Enríquez, R. E. (23 de 03 de 2015). Gestipolis. Recuperado de Gestipolis:

<http://www.gestipolis.com/administracion-estrategia-2/gestion-del-conocimiento-en-el-entornoempresarial.htm>

Lizarazo, C., Fajardo, J., Berrio, S., & Quintana, L. (2010). Breve Historia de la Salud

Ocupacional en Colombia. Bogotá: OISS. Recuperado de:

<http://www.scsmt.cat/pdf/articulo-especial.pdf>

Lorez M. (2017) . Gerencia y Conocimiento.

Recuperado El modelo SECI Tomado de

<http://gerenciayconocimientouny.blogspot.com.co/2017/04/el-modelo-seci.html>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Norma técnica Colombiana OHSAS

18001.(Internet). Bogotá: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (Publicado 2007;

Revisado 2016, Agosto). Recuperado de

<http://www.mincit.gov.co/mintranet/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=67471&name=NTC-OHSAS18001.pdf&prefijo=file>

Ministerio de Trabajo. Resolución 1111 de 2017. (Internet). Bogotá: Ministerio del Trabajo.

(Publicado 2017, Marzo, 27; Revisado 2017, Marzo). Recuperado de

<https://www.arsura.com/index.php/decretos-leyes-resoluciones-circulares-yjurisprudencia/206-resoluciones/3713-resolucion-1111-de-2017>

Ministerio del trabajo. Decreto 1072. (Internet). Bogotá: Ministerio del Trabajo. (Publicado



2015, Mayo, 26; Revisado 2017, Julio). Recuperado de

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62506>

Mora, D. (2008). Pasos para realizar un programa de salud ocupacional. Recuperado de:

[http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/facultades/f\\_sogamoso/pregrado/minas/documentos/PASOS\\_PARA\\_REALIZAR\\_UN\\_PROGRAMA\\_DE\\_SALUD\\_OCUPACIONAL.pdf](http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/facultades/f_sogamoso/pregrado/minas/documentos/PASOS_PARA_REALIZAR_UN_PROGRAMA_DE_SALUD_OCUPACIONAL.pdf)

Nava, H. (1994). Antecedentes históricos de la salud en el trabajo. En: Barquín, C.

Sociomedicina. (p. 533-536). México: Méndez Editores. Plan Nacional de Salud ocupacional, Ministerio de salud Recuperado de:

<http://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Plan%20nacional%20de%20salud%20ocupacional.pdf>

Qualinet Surlatina Gestión. (2007). Gestión del riesgo empresarial. Revista Certificación, 46, 36-38.

Rocha Valbuena, C (2016). Bienestar Laboral. Unad: Colombia. Recuperado de:

<http://hdl.handle.net/10596/9573>

Tejada Zabaleta, A. 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 Noviembre 2016.

Recuperado

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

TUV Rheinland. (s/f). OHSAS 18.001 Salud y seguridad ocupacional. Recuperado el 23 de

febrero de 2012 en [http://www.tuv.com/ar/ohsas\\_18001.html](http://www.tuv.com/ar/ohsas_18001.html)

Vega Zambrano R. (2011, septiembre 22). ¿Sabes diferenciar el clima y la cultura Organizacional?.

Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/clima-cultura-organizacional-sabes-diferenciarlos/>

**ANEXOS****Modelo de encuesta:****UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA****CEAD DUITAMA****ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ÁREAS DE FORMACIÓN Y DESARROLLO****CÁMARA DE COMERCIO DE DUITAMA**

Apreciado(a) señor(a), de manera respetuosa, se le solicita se sirva colaborar de manera atenta dando contestación a las preguntas formuladas a continuación.

Se le agradece de antemano su gentil colaboración, las respuestas que otorgue serán tratadas con absoluta discrecionalidad y reserva; únicamente serán utilizadas para el estudio adelantado en torno al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST)

Indique su género

Masculino \_\_\_\_\_

Femenino \_\_\_\_\_

La Cámara de Comercio constantemente les recuerda las normas de Salud Ocupacional?

Sí \_\_\_\_, No \_\_\_\_.

En caso de algún accidente de trabajo, sabe usted a quien dirigirse?

Sí \_\_\_\_, No \_\_\_\_.

La empresa constantemente les recuerda las normas de seguridad?

Ocasionalmente \_\_\_\_

Frecuentemente \_\_\_\_

A que riesgos está expuesto en su lugar de trabajo?

Mínimo \_\_\_\_

Medio \_\_\_\_

Máximo \_\_\_\_

La empresa les brinda capacitación permanente en Seguridad y Salud en el Trabajo?

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_

La carga laboral en su área de trabajo le parece:

Insuficiente \_\_\_\_

Normal \_\_\_\_

Excesiva \_\_\_\_

La información que les suministra la entidad en tema de Seguridad y Salud en el Trabajo es adecuada y útil?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

La Cámara de Comercio, atiende a las sugerencias que Ud. hace?

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_

El horario de trabajo le parece muy:

Cómodo \_\_\_\_

Molesto \_\_\_\_

Tiene conocimiento de cómo portar los elementos que le suministra la entidad

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_

Usted como funcionario de la Cámara de Comercio de Duitama tiene la cultura de seguir los protocolos de seguridad adecuadamente?

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_

Que opiniones sugiere a la Cámara de Comercio con respecto al Sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo?\_\_\_\_\_