

DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

FABIO ROMEL TAMAYO BRAVO

EDGAR FERNANDO BUSTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ, 2017

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN4-6
CARACTERIZACION DE LA EMPRESA ESCOGIDA.....	7-9
1. EL PROBLEMA.....	10-11
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	12-17
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.3 OBJETIVOS	
1.3.1 GENERAL.....	19
1.3.2 ESPECIFICOS.....	19
1.4 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	20
2. REVISION DE LITERATURA.....	26
2.1 MARCO TEORICO	
3. METODOLOGIA GENERAL.....	34
3.1 METODO DE LA INVESTIGACION.....	34
3.2 POBLACION Y MUESTRA.....	35
3.3 FUENTES DE INFORMACION.....	36
3.4 TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS.....	37
4. RESULTADOS.....	39
4.2 ANALISIS DE DATOS.....	41
5. CONCLUSIONES	
5.1 RESUMEN DE HALLAZGOS.....	47
5.2 FORMULACION DE RECOMENDACIONES.....	49
5.3 PROPUESTA.....	50
5.3.1 RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, FINANCIEROS.....	53
5.3.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DIAGRAMA DE GANTT.....	55
CONCLUSIONES.....	56
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	57

Índice de Anexos

Tabla 1. Modelo de encuesta.....	36
Tabla 2. Encuestas con sus frecuencias.....	37
Tabla 3. Parámetros a evaluar.....	37
Gráfico No.1 Diagrama de barras. Pregunta 1.....	38
Gráfico No.2 Diagrama de barras. Pregunta 2.....	39
Gráfico No.3 Diagrama de barras. Pregunta 3.....	40
Gráfico No.4 Diagrama de barras. Pregunta 4.....	41
Gráfico No.5 Diagrama de barras. Pregunta 5.....	42
Gráfico No.6 Diagrama de barras. Pregunta 6.....	42
Gráfico No.7 Diagrama de barras. Pregunta 7.....	43
Cronograma de actividades, diagrama Gantt.....	51

Introducción

En la actualidad debido a la competitividad de alta calidad que se presenta, para toda organización es muy importante integrar en sus procesos estándares programas de salud ocupacional, que permitan gestionar adecuadamente sus dependencias y el clima organizacional en el cual laboran sus trabajadores, pues de esto depende el nivel de eficiencia alcanzado y el logro de los objetivos y metas proyectadas para cada periodo en especial.

Dentro de esta dinámica es muy importante determinar que la salud ocupacional es una área que se debe aplicar en toda empresa, independiente de su actividad económica o funcional, pues todas las organizaciones deben garantizar la seguridad, la salud y las condiciones óptimas de trabajo que protejan la integridad física y psicológica de sus trabajadores.

En dicho orden de ideas con el desarrollo del presente trabajo se proyecta diseñar un modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional con énfasis en el estrés laboral, en la alcaldía de la ciudad de Pasto, ya que es una problemática muy común en la actualidad, que va en aumento notablemente y viene adquiriendo características que lo catalogan como un problema a nivel de la salud. De acuerdo con lo anterior, el desarrollo de este trabajo pretende aportar una oportunidad de mejora que permita incrementar el nivel de comodidad y salud de los trabajadores para ofrecer a la ciudad un mejor servicio con un alto impacto en el nivel de desarrollo y crecimiento social.

De manera la alcaldía de Pasto será una entidad modelo de gestión de sus procesos internos para generar un impacto positivo y avanzar de acuerdo a las exigencias de innovación y expansión de la ciudad y las exigencias de las nuevas generaciones.

La Alcaldía Municipal de Pasto como entidad territorial cobija las políticas y estrategias que permitan promover el desarrollo y la productividad para lograr satisfacer las necesidades de sus empleados tanto públicos como oficiales y contratistas, para generar una mejor calidad de vida, ayudando a la implementación del SGSST, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, dando cumplimiento a la normatividad vigente en Riesgos Laborales; comprometida en proteger la seguridad y salud de todos sus trabajadores en todos los estamentos de la organización.

Para dar cumplimiento a estas políticas, en vocería del alcalde se ejecutan acciones que están orientadas a proyectar sus esfuerzos a través de la asignación del talento humano, los recursos físicos y financieros que sean necesarios para el desarrollo eficaz de actividades y programas, así como los que se sean necesarios para establecer los peligros, evaluar y valorar los riesgos presentes en la alcaldía, que puedan generar accidentes de trabajo, enfermedades laborales y emergencias; estableciendo medidas de intervención y controles necesarios, con el apoyo del COPASST y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y ayudando al bienestar de los empleados tanto públicos como oficiales y contratistas, así como, la eficiencia en el desempeño de las labores y la buena imagen organizacional.

La salud ocupacional cada día cobra más importancia en las organizaciones, al tener un solo objetivo como estar pendiente del bienestar, la salud y las características de funcionamiento en relación hombre-máquina frente a las condiciones de trabajado de cada persona en sus puesto de trabajo, esto con lleva a pensar que la salud ocupacional no solo estabiliza un ambiente sano laboralmente, si no promueve un estado físico, mental y social donde pueda existir un sin número de soluciones que pongan en riesgo la estabilidad del empleado y de la empresa. Por esta razón este trabajo está elaborado con un propósito, es identifican las posibles causas y problemáticas existentes en lo que concierne a salud ocupacional dentro de la Alcaldía de pasto, aportando de

manera significativa a las estrategias que permitan potenciar las organizaciones a través del fortalecimiento organizacional y minimizando sus problemáticas, de acuerdo a las recomendaciones y especificaciones de cada uno de los integrantes del grupo colaborativo de la Universidad UNAD, inscritos en el diplomado de profundización.

Caracterización de la Empresa

Ilustración 1



Fuente: [www.pasto.gov.co/Alcaldía de pasto](http://www.pasto.gov.co/Alcaldía%20de%20pasto)

La Alcaldía de Pasto como entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado y acorde al artículo 11 de la constitución política de Colombia del 1991 le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes (Alcaldía de Pasto , 2012a).

Misión: Promover el desarrollo del ser humano en armonía con la naturaleza, que respete la diversidad de visiones, valores, potencialidades y limitaciones, enfatizando su accionar a favor de los grupos vulnerables, mediante la administración y operativización racional de los recursos físicos, tecnológicos, financieros y ambientales, con fundamento en la ética pública y la transparencia en la prestación de los servicios públicos y sociales, a través de una planificación social que facilita la participación ciudadana en la gestión pública, para satisfacer las necesidades básicas de la ciudadanía pastusa. (Alcaldía de Pasto, 2012b).

Visión: Pasto lidera conjuntamente con los municipios de la Subregión Centro, un modelo de Ciudad - Región sostenible y competitiva, que dinamiza el desarrollo humano integral, en el camino hacia la construcción de una paz duradera desde el territorio, basada en el cierre de brechas, con una ciudadanía educada en la promoción, protección y defensa de los derechos humanos, bajo

los principios de equidad territorial y de género, legitimidad democrática, ética pública, gestión integral ambiental y el pluralismo (Alcaldía de Pasto, 2012b).

Según el artículo 311, 312, 314 y 315 de la Constitución Política de Colombia de 1991, dentro de las funciones más importantes se encuentra cumplir y hacer cumplir la Constitución, la ley, los decretos del gobierno, las ordenanzas, y los acuerdos del concejo, conservar el orden público, dirigir las acciones administrativas del municipio, cumplir las funciones y la prestación de los servicios a su cargo, nombrar y remover a los funcionarios bajo su dependencia entre gerentes o directores de los establecimientos públicos y las empresas industriales o comerciales de carácter local, presentar al Concejo los proyectos de acuerdo sobre planes y programas de desarrollo económico y social, obras públicas, presupuesto anual de rentas y gastos entre otros, Colaborar con el Concejo para el buen desempeño de sus funciones y presentar informes generales sobre su administración.

Número de empleados. 580 empleados de planta y generadora de más de 1300 empleos

Su objetivo enfocado en ofrecer una mayor calidad del servicio basado en el Decálogo del servidor Público comprende (Alcaldía de Pasto, 2016):

1. El servidor público con sentido de servicio, es aquel que, con el valor agregado en la atención al cliente, le imprime su propio sello personal: “Hacer las cosas bien”.
2. Cuando se trata de atender y satisfacer al cliente, todos conforman un equipo.
3. El acercamiento del cliente es la mejor oportunidad, como funcionarios, para mostrar nuestros valores en el servicio público.

4. Nuestra vocación de servicio, es la base fundamental de la política pública, como medio de visión compartida, para la convivencia ciudadana.

5. Por muy bueno que sea un servicio, siempre se puede y debe mejorar.

6. El cliente es parte y verdadero dueño de la administración municipal, y por ende tiene derecho a que se le brinde un servicio con calidez, respeto, oportunidad y profesionalismo.

7. El cliente confía en su conocimiento; no acude al servidor público para discutir, usted puede atenderlo demostrando que las dudas, temores e inquietudes, son importantes para usted.

8. El cliente es de vital importancia para la administración municipal, porque nosotros trabajamos para nuestros clientes, ellos son la fuente de inspiración, sin nuestros clientes no existiría una actividad laboral.

9. El cliente no interrumpe nuestro trabajo, no se le hacen favores, sino que se cumple con el deber de orientar, canalizar y satisfacerle necesidades, deseos y expectativas.

10. El cliente es una persona con sentimientos y emociones, igual que usted, trate al cliente mejor de lo que, desearía que a usted lo trataran.

Que buscan con los colaboradores:

De acuerdo en lo planteado en los objetivos de calidad de la Alcaldía de pasto, se espera que con ayuda de los empleados se logre el objetivo de aumentar la satisfacción del cliente al 88%, incrementar las finanzas públicas en un 10%, mejorar las competencias del Talento Humano al 60%, ejecutar en un 100% la estrategia de comunicación pública, Mejorar la eficacia de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad al 93% (mediante el seguimiento y medición de

indicadores), y Apropiar el conocimiento del Plan de Desarrollo Municipal (Alcaldía de Pasto, 2012c).

1. Capítulo I: Problema

El siguiente capítulo plantea aspectos generales del tema de investigación en la Alcaldía de Pasto, respecto del cual se indagará sobre la problemática que presenta en salud ocupacional, con énfasis en gestión del conocimiento; para ello se presentan los antecedentes del problema, el planteamiento, los objetivos que la presente investigación espera alcanzar y que dan respuesta al problema que se busca resolver, finalmente la justificación de la investigación en la que se expone las razones por las que es importante realizarla y sus aportes.

Uno de los problemas más frecuentes en las empresas frente a la salud de sus trabajadores son las largas jornadas de trabajo en cada uno de los puestos de trabajo asociadas al estrés laboral, por esto sabemos que en la Alcaldía de Pasto más del 80% de los trabajadores son de oficina y el desconocimiento de las diferentes posturas adecuadas para soportar una jornada mayor a 8 horas, hace que existan riesgos y enfermedades crónicas que se pueden prevenir con el uso de la salud ocupacional y sus ramas de prevención (Barragan,2010).

En este apartado se acogerá un tema esencial para el buen funcionamiento de las organizaciones, tanto para el interior de ellas como para cada uno de sus empleados: la salud ocupacional la cual es un factor determinante en el buen desarrollo de las actividades diarias de una empresa, de lo que depende que existan áreas funcionales con un gran éxito en sus operaciones (De la Espriella, 2015), por esta razón el objetivo de este capítulo es investigar las posibles causas del mal funcionamiento de la alcaldía de Pasto frente a la salud ocupacional, con el ánimo de dar recomendaciones de prevención, capacitación y mejora en los procesos de factores fundamentales, entre otros, que permitan solucionar cada una de las falencias encontradas, controlando de manera

óptima los posibles accidentes y enfermedades disminuyendo los riesgos ocupacionales en la empresa.

Entonces se busca abordar el problema con el fin de elaborar una nueva estrategia en cuanto a los cuidados que deben tener los empleados administrativos con relación a sus riesgos y enfermedades laborales plasmados en la matriz de riesgos por cargos, apalancados en la gestión del conocimiento como herramienta y plan de acción para trabajar en la empresa “Alcaldía de Pasto”, y apoyado del área de Salud Ocupacional y Desarrollo humano, se pretendió trabajar en fomentar la educación frente al autocuidado y conocimiento con el fin de mitigar y disminuir las estadísticas de la empresa con relación a incapacidades por enfermedades laborales y accidentes de trabajo para los empleados mencionados.

En los últimos 5 años se ha evidenciado un aumento preocupante en los niveles de ausentismo por enfermedades laborales, accidentes de trabajo, incapacidades y factores de salud, afectando negativamente el logro de los objetivos organizacionales (Moreno y Báez, 2010). Por ejemplo, según el Observatorio de la Salud y Medio Ambiente de Andalucía (s.f), al estar expuesto a factores por ejemplo del ruido o el estrés resultan molestos al principio pero aunque nos acostumbremos a muchos de ellos, provoca problemas de salud haciendo que las personas se vuelvan menos productivas.

Por lo tanto se quiso plantear con ayuda del área de salud ocupacional, la creación de estrategias para tratar enfermedades como el estrés (Principal causa del ausentismo), y enfermedades relacionadas con este como el síndrome de fatiga crónica y los dolores físicos, que resultan afectando la productividad, indicadores y objetivos estratégicos relacionados con el bienestar de las personas de la Alcaldía.

1.1 Antecedentes del problema

De acuerdo a lo manifestado en la caracterización de la empresa, existen varios puntos de partida para generar una propuesta, que permite diseñar un modelo estratégico integral para el proceso de Salud Ocupacional en la Alcaldía de Pasto, donde no se trata de hacer una retroalimentación a los colaboradores, sino de llevar a cabo la implementación de este proceso, de acuerdo a las necesidades encontradas pero en el momento que se presentan, es decir llevar a cabo procesos en salud ocupacional basándose en el modelo en gestión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi los empleados deben aumentar su conocimiento tácito, exteriorizando para que se logre un conocimiento explícito para toda la alcaldía.

La Alcaldía Municipal de Pasto como entidad territorial acoge las políticas y estrategias para promover el desarrollo y la productividad con ética pública y transparencia, satisfaciendo las necesidades de sus empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas para generar una mejor calidad de vida, promoviendo la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante el cumplimiento de la normatividad vigente en Riesgos Laborales; comprometiéndose a proteger la seguridad y salud de los trabajadores en todos los niveles de la organización independientemente de su forma de contratación o vinculación mediante la planeación, evaluación, ejecución y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

De acuerdo a lo establecido en la política de seguridad y salud en el trabajo de la Alcaldía de Pasto:

El Alcalde Municipal debe permanentemente orientar sus esfuerzos a través de la asignación del talento humano, recursos físicos y financieros necesarios para el desarrollo efectivo

de actividades y programas, así como lo que se requiera para identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos presentes en la entidad que pueden generar accidentes de trabajo, enfermedades laborales y emergencias; estableciendo medidas de intervención y controles necesarios, con el apoyo del COPASST y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, favoreciendo el bienestar de los empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas, así como validando la eficiencia en el desempeño de las labores y la buena imagen organizacional (Alcaldía de Pasto, 2016b).

De acuerdo a lo observado y los resultados arrojados en los últimos 5 años de la empresa “Alcaldía de Pasto” con relación a los indicadores manejados en el área de Salud Ocupacional, se logró establecer a través de la medición del clima y con ayuda del diagnóstico del COPASO, el aumento negativo con relación a los índices de ausentismo, enfermedades laborales, accidentes de trabajo y problemas de salud en los empleados administrativos de la Alcaldía. Mediante la realización de estudios se evidencio la mala ejecución de procesos de trabajos, haciendo que el colaborador actué de forma peligrosa e insegura, ya sea por desconocimiento, por falta de capacitación o falta de autocuidado generando accidentes, enfermedades como el estrés y la fatiga extrema hasta llegar los dolores físicos intensos, que posteriormente son detectados como enfermedades laborales calificadas o ausentismos justificados.

Una consultora especializada en salud ocupacional y gestión ambiental Riesgo Lab Consulting Group señaló que “el 72% de las enfermedades profesionales detectadas durante la última década corresponden a dolencias de oído, sistema respiratorio y sistema osteomuscular. Dentro de este porcentaje se encuentra con un 14%, las posiciones forzadas y los gestos repetitivos.” Muchas de las compañías pretender emplear estrategias y herramientas de control y seguimiento donde logren evidenciar diferentes acciones impropias, inusuales,

peligrosas, ya sea por falta de conocimiento, experticia o capacitación en el personal Administrativo, con el fin de generar y transmitir el conocimiento basado en el entrenamiento de sus destrezas (Informe21.com, 2011).

Es muy importante resaltar que toda organización en la actualidad tiene dentro de sus objetivos funcionales integrar estrategias que le permitan gestionar adecuadamente la salud ocupacional, pues esta es clave además de mantener un buen ambiente de trabajo, disminuye los niveles de ausentismo que tenga la empresa, lo que genera mayor nivel de rentabilidad y mejoramiento de la productividad o servicio de la organización (Rodríguez, 2012).

La alcaldía de Pasto, ha realizado importantes avances en salud ocupacional, sin embargo los trabajadores poco aplican un sistema de gestión de calidad que integra una relación funcional de salud ocupacional, pues no en todos los aspectos se toma en consideración el modelo documental sobre el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad que busca asegurar todos los procesos de la entidad y sus condiciones en las que laboran (Alcaldía de Pasto, 2015).

El nivel de aplicabilidad de este sistema es mínimo, solo se realiza un diligenciamiento documental en cumplimiento de la revisión legal, pero los empleados no se benefician con las actividades que integra el programa para protección y gestión de buenos hábitos de vida y cuidado de la salud a nivel psicológico, físico y emocional (Alcaldía de Pasto, 2015).

Para respaldar más la información anterior, se realizó una encuesta sobre la percepción que tienen los trabajadores de la entidad y sobre el conocimiento y aplicabilidad de acciones de salud ocupacional en sus labores diarias, gestión que hace parte de la generación de conocimiento, factor clave para que cada trabajador corrija sus malos hábitos y los integre a un mejoramiento que conlleve a la conservación de su salud, mejora en su calidad de vida y ambiente laboral.

El estándar internacional OHSAS 18001 especifica los requisitos para el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la salud y seguridad ocupacional (SSO) con el fin de desarrollar una política de salud ocupacional enfocada a producir mejoras en los procesos para obtener resultados eficientes y efectivos con relación al bienestar de los empleados y mejoras en temas de salud ocupacional, al igual que manejar procesos con altos estándares de calidad. Se deben plantear objetivos organizacionales que aporten al beneficio mutuo y a las mejoras en los procesos de la organización tanto a nivel de eficiencia y producción con el ánimo de proteger y promover la salud en los trabajadores (González, 2013).

Con el fin de mitigar el incumplimiento en temas legales con relación a lo dispuesto en la norma con relación al decreto 1443 de 2014 y al decreto 1072 del 2015, donde toda empresa debe implementar el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo; se ve la necesidad de identificar y reforzar los factores que generen alto riesgo con relación a enfermedades comunes y profesionales, planes de prevenciones, formación y posibles mejoras en los procesos (Ministerio de Trabajo, 2014).

Como se dijo anteriormente la noción de enfermedad profesional se refiere a un efecto adverso a la salud de acuerdo a esto la Organización Mundial de la Salud en 1980 se refirió a la diferenciación de los efectos adversos los cuales se diferencian entre los que indican las fases iniciales de la enfermedad, efectos irreversibles evidenciando disminución en la capacidad laboral, efectos que ponen en susceptibilidad al sujeto a las consecuencias nocivas de otras influencias ambientales hasta los que indican alteraciones graves de orden metabólico o bioquímico (López y Meriño, 2013).

Por otra parte la Academia Nacional de Ciencias de Estados Unidos en 1983 definió, efecto adverso a la salud como aquel que “provoca, promueve o facilita una anomalía estructural que disminuya potencialmente la calidad de vida, causando enfermedades incapacitantes o muerte prematura.” (López y Meriño, 2013, pág 22). Aquí es importante aclarar que debe existir una relación de causalidad, es decir que haya una relación causa-efecto entre las condiciones laborales y la enfermedad relacionada

De acuerdo a una clasificación realizada hace 300 años por Bernardo Ramazzini es posible detectar dos grupos de enfermedades de las cuales las primeras se relacionan directamente por la nocividad de las materias que se manipulan las cuales se llaman Tecnopatias y las segundas se producen por las condiciones de trabajo llamadas mesopatias por lo tanto las enfermedades relacionadas al personal de la alcaldía de pasto son las mesopatias (Alvarado, s.f).

Oddone y sus colaboradores establecen en 1986 otra manera de clasificar la patología del trabajo partiendo de cuatro grupos de causas de nocividad ambiental llegando a tres grupos de efectos sobre la salud. El primer grupo de factores nocivos son los que están en el ambiente laboral y extra laboral como son el ruido, la luz, temperatura, ventilación y humedad; el segundo grupo de factores comprende aquellos propios del ambiente del trabajo como polvo, gases, vapores y humos; el tercer factor se relaciona con el trabajo físico; y finalmente el cuarto se refiere a los demás factores laborales excepto el físico, capaces de producir estrés, monotonía, ritmos excesivos, ansiedad, posiciones incómodas (Castro y Barrera, 2013).

Por lo tanto se entiende como enfermedad inespecífica al “conjunto de alteraciones físicas y psíquicas no directamente relacionadas a una causa específica pero atribuidas en parte a uno o más factores del ambiente laboral, comprendiendo un gripo heterogéneo que va desde la fatiga, y

el insomnio crónico hasta las enfermedades digestivas llamasen úlceras, colitis, pasando por la neurosis, artrosis, asma bronquial e incluso hipertensión arterial.” (Sánchez, s.f, pág 5)

Por lo tanto el reconocimiento de una enfermedad como profesional involucra un proceso de tres etapas: la primera, es el conocimiento del medio ambiente y las condiciones de trabajo; la segunda; el conocimiento clínico biológico: y la tercera, el conocimiento del marco legislativo y médico – legal (Ministerio de Protección Social, 2002).

1.2 Planteamiento del problema

Implementar un modelo estratégico integral para el proceso de Salud ocupacional con énfasis en gestión del conocimiento en la Alcaldía de Pasto para reducir el estrés laboral de los colaboradores.

Los cambios bruscos de temperatura, las malas posiciones repetitivas e incómodas, la falta de autocuidado, la exposición a virus, los actos inseguros, la falta de ejercicio, entre otros, son factores que conllevan a contraer enfermedades laborales, incapacidades y accidente de trabajo, conllevan a aumentar los índices de ausentismo, pago de incapacidades por enfermedades laborales y accidentes de trabajo (Trujillo y Vides, 2007), esto sin contar la afectación a algunos de los procesos propios de la Alcaldía, al afectar los roles de la nómina establecida. Se pretende entonces plantear una estrategia basada en la elaboración de conocimiento como estrategia para la generación de valor, en la cual por medio de la gestión del conocimiento efectivo y eficiente se llega a la reducción de estos indicadores y a la educación de los colaboradores, tanto así que el objeto planteado es mejorar sus destrezas

Debido a que en la alcaldía de Pasto no se cuenta con una correcta implementación de acciones para la prevención de enfermedades y accidentes laborales, es muy importante destacar

que surge dicha necesidad en pro de la protección de los ambientes laborales, en donde de su eficiencia depende el nivel de impacto positivo que se genere para el desarrollo de la ciudad.

Por lo anterior se establece como pregunta orientadora de la presente investigación:

¿Cómo diseñar un Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento que disminuya el estrés laboral y aumente la productividad de los trabajadores de la Alcaldía de Pasto para el año 2017?

El estrés ha sido identificado como una de las problemáticas de importancia en los últimos tiempos, que no sólo afecta a la persona como tal, sino también el ambiente que lo rodea, en donde existen factores enfatizados al estrés ya sean físicos o psicológicos. Esto influye significativamente de manera correcta si es bien manejado o puede ser perjudicial en el momento que esté sobrepasa sus límites (González, 2014).

Básicamente el problema radica en los altos costos que implica para la Alcaldía de Pasto y la Gobernación en general el alto ausentismo generado por las enfermedades laborales, que en muchos casos pasa de ser una simple incapacidad a una indemnización y gastos de investigaciones, médicos y demás. Por tal motivo, y teniendo en cuenta que el recurso más importante con el que cuenta la organización actual es el factor humano, es necesario que el equipo de recursos humanos actúe en consecuencia a este problema organizacional.

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Diseñar un Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento que disminuya el estrés laboral y aumente la productividad de los trabajadores de la Alcaldía de Pasto para el año 2017

Entonces en conclusión se busca Implementar un Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional enfocado en la Gestión del Conocimiento en la Alcaldía de Pasto, esperando reducir los índices de ausentalidad por enfermedades laborales y comunes en sus colaboradores y buscando así mejorar la calidad de vida, productividad y ambiente de trabajo.

1.3.2 Específicos

- Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Alcaldía de Pasto, que permita el fortalecimiento de la productividad organizacional.
- Determinar las consecuencias del estrés laboral y su influencia en la productividad laboral a nivel de todos los estamentos que conforman la entidad.
- Identificar las causas que generan las enfermedades laborales más recurrentes en los empleados de la Alcaldía de Pasto causando ausentismo laboral.
- Crear estrategias que permitan mitigar o erradicar las enfermedades generadas por un ambiente laboral inadecuado y las asociadas al estrés.
- Implementar un plan de mejora basado en la estrategia de gestión del conocimiento, con la finalidad de mejorar la problemática evidenciada apoyados del área de Salud ocupacional y DHO.

1.4 Justificación de la investigación

El fin principal de la salud ocupacional es el de procurar por el bienestar, las condiciones de trabajo y la salud de cada persona dentro de una organización. El área de la salud ocupacional en una entidad es de gran importancia ya que además de gestionar todo lo referente al bienestar tanto físico como mental y social de los trabajadores, también busca determinar y mantener un medio ambiente de trabajo seguro y sano (De la Espriella, 2015).

Carmela de Pablo (2007), señala que los movimientos repetitivos son un gran riesgo para nuestra salud ya que muchos de los trabajadores pueden verse afectados en sus extremidades tanto superiores como inferiores, y pueden producirse como consecuencia de trabajos que guardan relación con malas posturas, movimientos difíciles o trabajos de carácter sumamente repetitivo o rápido. (Afectando traumatismos músculo-esqueléticos) (Hernández, 2009).

Los principales síntomas desencadenantes por factores laborales son: el síndrome del túnel cubital y el síndrome del túnel carpiano, evidenciados también como desencadenantes del estrés laboral (Departamento Nacional de Planeación, 2016).

Se pretende entonces generar estrategias de mejora en el área de Salud ocupacional basadas en la Gestión del conocimiento como principal recurso de la organización y en beneficio de la misma, se plantea formar un nuevo tipo de conocimiento basado en el entrenamiento de las destrezas donde se espera fomentar información en cuanto al nivel de riesgos al que se está expuesto, lograr reconocer los errores humanos con relación a la falta de seguridad Industrial, el autocuidado y la vida saludable (Prieto, 2013).

Con esto se busca contribuir a la implementación y mejora de la práctica empresarial en cuanto a mitigar y controlar los índices de ausentismo causados por enfermedades laborales y

comunes, incapacidades por accidentes de trabajo y enfermedades a nivel general. Con ayuda de los planes de formación y acompañamientos del Área de gestión del riesgo se espera disminuir los indicadores y fomentar el autocuidado.

Desde el punto de vista, este estudio se inserta en la línea de investigación de Salud y Riesgo Laboral, lo que permitirá indagar sobre las condiciones técnico ambiental, de higiene y seguridad en el trabajo, mediante la integración de las ciencias sociales, de la salud y del comportamiento humano.

De lo anterior nace la oportunidad de diseñar un modelo estratégico integral para el proceso de Salud Ocupacional con énfasis en gestión del conocimiento a una empresa real como la Alcaldía de Pasto, contribuyendo de manera efectiva en la visión gerencial integral tal como la que se evidencia en las grandes entidades.

Si la alcaldía aplica con éxito estrategias que ayuden a mejorar las condiciones laborales de sus empleados no solo mejorara su rentabilidad y hará mejor uso de los recursos disponibles para su gobierno sino que contara con un equipo de trabajo motivado y comprometido con el cumplimiento de los objetivos pactados para que finalmente se vea reflejado en una administración eficiente en donde la comunidad atestigüe el desarrollo de todos aquellos planes propuestos al inicio de su gobierno, por lo tanto esto no solo beneficia directamente a los empleados de la alcaldía sino a la comunidad en general.

Se pretende entonces generar estrategias con el área de DHO basadas en la Gestión del conocimiento, como principal recurso de la organización y en beneficio de la misma. Planteando entonces generar un nuevo tipo de conocimiento que involucrara los objetivos y acciones de la

Alcaldía de Pasto en cuanto a salud ocupacional y seguridad industrial a través de la transferencia de conocimiento, enseñanza, comunicación, y aprendizaje colaborativo.

Gracias al estudio y con ayuda de la herramienta de gestión del conocimiento, basado en el entrenamiento de las destrezas se espera divulgar información en cuanto al nivel de riesgos al que se está expuesto, reconocer errores humanos con relación a la falta de seguridad Industrial y fomentar el autocuidado y la vida saludable.

Con esto se pretende contribuir a la implementación y mejora de la práctica empresarial en cuanto a mitigar y controlar los índices de ausentismo causadas por enfermedades laborales y comunes, incapacidades pagadas por accidentes de trabajo y enfermedades a nivel general. Con ayuda de los planes de formación y acompañamientos del Área de DHO se espera disminuir los indicadores y fomentar el autocuidado.

Es muy importante establecer métodos de control para asegurar que el funcionamiento de toda la organización este de acuerdo a las especificaciones legales, como también en pro de la armonía funcional para beneficio de todos los trabajadores y visitantes de las instalaciones, es por ello que toda empresa y entidad debe realizar una gestión adecuada de sus sistemas de gestión de calidad, en el cual se debe incluir un monitoreo adecuado de la administración de salud ocupacional, pues este es un elemento fundamental que permite salvaguardar la organización, sus trabajadores y sus recursos, con lo cual se logran mejores resultados en menor tiempo y con un nivel superior de efectividad y eficiencia (Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, 2014).

Cuando la organización no cuenta con todos los métodos de control de sus procesos es muy probable que tenga problemas en el logro de sus objetivos, dentro del área de salud ocupacional,

muchos trabajadores pueden verse afectados por malas posturas, sobrecarga laboral, stress, falta de comunicación asertiva, todo esto genera un incremento en los índices de ausentismo, lo cual es un indicador de pérdida para la empresa, llegando incluso en algunos casos a contratar nuevo personal, incurriendo en costos adicionales de capacitación y afiliación al sistema de seguridad social con el fin de cubrir las funciones que el trabajador ausente realizaba, lo que significa una disminución considerable del nivel de rentabilidad o eficiencia de la empresa (López y Meriño, 2013).

Por su parte la alcaldía de Pasto tiene un sistema de gestión de calidad, el cual esta implementado en la organización y tiene acciones de gestión sobre salud ocupacional, sin embargo los empleados no conocen a cabalidad sus actividades y acciones benéficas para su salud, razón por la cual su aplicabilidad es mínima, solo se realiza para cumplir un indicador de gestión organizacional pero no como habito de una cultura preventiva (Alcaldía de Pasto, 2016).

Por esta razón se identifica como oportunidad y es muy importante el diseño de un modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional con énfasis en gestión del conocimiento en la alcaldía de Pasto, lo cual genera que sus trabajadores conozcan la importancia de su aplicabilidad y como su salud e integridad física se ve favorecida (Guelgua y Montilla, 2013).

Es clave determinar que las acciones de salud ocupacional y la gestión del conocimiento, permiten que la empresa identifique sus condiciones y actos inseguros, que con base en los recursos de la empresa, permita establecer acciones de mejora que conlleven a mantener un escenario de trabajo adaptado a las características y habilidades de la persona, logrando que su desempeño sea mucho más cómodo, con menor carga física por movimientos respetivos y posiciones prolongadas;

para poder terminar su jornada laboral con un estado físico normal y de esta manera se prevengan posibles enfermedades laborales (Guelgua y Montilla, 2013).

Lo anterior tiene un impacto muy importante en la alcaldía de Pasto, pues los trabajadores cuentan con la disponibilidad necesaria para lograr implementar estas acciones de un manera mucho más eficiente, pues les interesa conocer más de la temática y llevar acciones diarias como pausas activas, calistenia (Sistema de ejercicios físicos utilizando su propio peso), charlas preventivas, conformación del COPASST, medios importantes para gestionar continuamente en los escenarios laborales y aportar a la conservación de la salud, la integridad física y psicológica de todos sus trabajadores lo cual es base esencial para lograr altos niveles de eficiencia, efectividad en la calidad del servicio y atención al usuario de la alcaldía de Pasto.

Todo lo anterior demuestra que la implementación de un modelo estratégico integral para la gestión de conocimiento para la implementación del proceso de salud ocupacional es clave puesto que ayuda a que las organizaciones cuiden la salud de sus trabajadores, así mismo se logra mantener un ambiente laboral adecuado, con bases sólidas para un trabajo en equipo y con una cooperación que permita siempre asegurar la prevención como estrategia primordial para la protección de la integridad y la salud de todos.

2. Capítulo II: Revisión de la Literatura

2.1 Marco Teórico

Bienestar laboral

Hace algunos años la teoría económica dio un giro interesante, se empezó a preocupar por algo más que el crecimiento económico, las discusiones giraron en torno al desarrollo humano como dinamizador de la economía y como vía para el tan anhelado crecimiento, superando las limitaciones de las teorías clásicas (Novales, 2011).

De esta manera no solo la economía, sino una diversidad de ramas del conocimiento han adelantado discusiones sobre el desarrollo humano como pilar fundamental de la nueva era, la época del humanismo. Desde la administración de Empresas se habla de la escuela humanista como precursora en esta temática, con su gran exponente Elton Mayo y sus primeras aproximaciones a los conceptos ahora tan popularizados como: organización informal, liderazgo, motivación, entre otros (González, 2007).

Por lo tanto, “el mejor proceso de desarrollo será aquel que permita elevar más la calidad de vida de las personas y esta dependerá de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales. Surge la tercera pregunta ¿Cuáles son esas necesidades fundamentales?” (Max Neef, 1998, pág 40).

“El Bienestar Social dentro de la concepción de Desarrollo a Escala Humana, compromete el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad

funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social”. (Vigoya, 2002, pág 25) Es así, como todas las instituciones conformadas por seres humanos, deben adelantar programas y acciones que garanticen el bienestar del grupo.

Clima organizacional

El clima organizacional es un tema que aborda muchas definiciones y conceptos, pero siempre llegan al mismo punto, es por ello que a continuación se relaciona una serie de consultas al respecto y según autores a través de los años (Ramos, 2012).

Estrés laboral

Sin lugar a dudas, así como la evolución de la actividad laboral ha traído consigo una serie de mejoras en la calidad de vida de los trabajadores, también es responsable de la aparición de varios efectos negativos en la salud de los mismos; por ello las empresas y en especial los gerentes del talento humano están hoy por hoy más comprometidos en abordar el tema de los factores biopsicosociales, sus efectos y la incidencia de éstos en las organizaciones para enfocar los planes de intervención hacia su reducción. Villalobos (1999, pág 23), establece que los factores biopsicosociales son “toda condición que experimenta la persona en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por tanto, no se constituyen en un riesgo sino hasta el momento en que se convierten en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.”

El Desempeño Laboral

El Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados. D' Vicente citado por Bohórquez (2004, pág 12), define el Desempeño Laboral como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.”

Salud ocupacional

El concepto de Salud Ocupacional ha ido evolucionando a través de los tiempos. Desde la comunidad primitiva durante la época del paleolítico y el neolítico, pasando por Egipto hacia el año 4000 a.c hasta la edad media, cuando aparecen estudiosos en materia de Salud Ocupacional como Ellen Bog (1473),

Es muy importante tener en cuenta que la alcaldía de Pasto tiene una política de seguridad y salud en el trabajo, la cual fue adoptada por medio del decreto 467 del 26 de agosto de 2016, afirmando:

La Alcaldía Municipal de Pasto como entidad territorial acoge las políticas y estrategias para promover el desarrollo y la productividad con ética pública y transparencia, satisfaciendo las necesidades de sus empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas para generar una mejor calidad de vida, promoviendo la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante el cumplimiento de la normatividad vigente en Riesgos Laborales; comprometiéndose a proteger la seguridad y salud de los trabajadores en todos los niveles de la organización independientemente de su forma de contratación o vinculación mediante

la planeación, evaluación, ejecución y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para el cumplimiento de esta Política, El Alcalde Municipal de Pasto permanentemente orientará sus esfuerzos a través de la asignación del talento humano, recursos físicos y financieros necesarios para el desarrollo efectivo de actividades y programas así como los que se requieren para identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos presentes en la entidad que pueden generar accidentes de trabajo, enfermedades laborales y emergencias; estableciendo medidas de intervención y controles necesarios, con el apoyo del COPASST y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, favoreciendo el bienestar de los empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas, así como, la eficiencia en el desempeño de las labores y la buena imagen organizacional.

Lo anterior permite determinar que la entidad cuenta con la disponibilidad necesaria para la asignación de recursos y espacios adecuados para la implementación y mejoramiento de las acciones y actividades que permitan apoyar la prevención de accidentes y enfermedades laborales, condición muy importante para la presente investigación ya que se tiene el apoyo y autorización para avanzar en la construcción del modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional y gestión del conocimiento, logrando mejorar significativamente los efectos de una buena gestión e implementación de las actividades que integran el avance hacia los objetivos de mejora continua y prevención (Alcaldía de Pasto, 2016b).

Como fuente de referencia, la alcaldía en su gestión documental cuenta con el documento GD-F-021, en el cual se puede llevar un registro de ejecución de capacitaciones, factor clave para avanzar en la consolidación de la prevención en base al conocimiento de todos los trabajadores,

de igual manera tiene el documento GD-F-025, el cual permite el registro de asistencia a las charlas preventivas de 5 minutos, por otro lado tiene una matriz de riesgos y un análisis de riesgo de tarea, documentos que requieren de mejoramiento y ampliación de acuerdo al crecimiento y cambio de las exigencias de la ciudad que han llevado a que la alcaldía tenga grandes reformas estructurales y procesales (Alcaldía de Pasto, 2016b).

De igual manera la entidad cuenta con un comité de calidad, el cual está establecido desde el año 2013 y es rotado en sus representantes en cada periodo gubernamental, el cual apoya las acciones de salud ocupacional para mantener un nivel alto en la efectividad los procesos, pues a menor ausentismo mejor nivel de precisión y cumplimiento en todos los procesos administrativos y documentales que adelanta la institución gubernamental Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres. (2014).

La entidad también ha realizado la conformación del COPASST, en donde mediante reunión al inicio del año 2017 se estableció las actividades que adelantara en el transcurso del año para vigilancia y supervisión de las condiciones y actos inseguros, así como también para la presentación de las matrices de identificación de peligros y valoración de riesgos, información expresada en su boletín informativo edición 2 publicado el 14 de enero de 2017[2].

En dicho documento se presentan actividades importantes para el seguimiento a cada dependencia, para realizar un análisis detallado y una entrevista a cada funcionario para identificar el nivel de satisfacción con las instalaciones y la gestión funcional, información base para establecer actividades que permitan mejorar continuamente sobre su actuar y su relación continua con la información y la dependencia como tal.

Proceso en el cual el modelo estratégico integral para la salud ocupacional y gestión del conocimiento permite que se apoyen las condiciones para mejorar la eficiencia de los programas y actividades en pro del bienestar, adaptabilidad y prevención de la salud, como también protección de la integridad física y psicológica, base importante para mantener en alto nivel la operatividad e impacto social positivo para toda la ciudad de Pasto (Nonaka, 2007).

Es importante considerar para la salud de los trabajadores de la Alcaldía de Pasto la carga laboral que tienen y estrés que provoca en los empleados. De este punto nace precisamente esta investigación, enfocada a las posibles enfermedades laborales ocasionadas por estas excesivas cargas laborales y otras que sin percibirlo aparecen como consecuencia de factores externos.

Existen numerosos escritos e investigaciones sobre el ambiente laboral, como por ejemplo la teoría humanística de Elton Mayo (1980-1949), siendo esta uno de los principales antecedentes importantes de este tema específico, este teórico social, sociólogo y psicólogo, enfatizo sus investigaciones en el talento humano, fundamentando sus trabajos en grandes escritos que daban cuenta de su interés en el cuidado y mantenimiento del recurso humano en las organizaciones empresariales (Pinto, 2014).

Según Davila (2001), citado por Caicedo (SF) en el documento denominado tratamiento de la escuela de las relaciones humanas, con trabajos paralelos y posteriores a Elton Mayo se han adoptado diversas denominaciones de acuerdo a estas cuantas perspectivas, es así como también a esta teoría de las relaciones humanas se les conoce también como “organización humana”, “Hombre en la organización”, “Gerencia participativa”, “Dirección humana”, “Recursos humanos” y “psicología organizacional”, entre muchas otras. Todas estas coinciden con los

conceptos de trabajo y hombre, y pese a que existan algunas diferencias entre sus enfoques nos permite ubicarlos a todos dentro del campo de las relaciones humanas.

Por otra parte, (Lewin K. 1951) señala que el ambiente es un factor muy importante dentro de una organización, en su evolución y adaptación al medio exterior. Por lo tanto un ambiente demasiado rígido, una estructura organizacional mal definida y no adaptativa al cambio estará destinada a ser vencida por su competencia y a su inevitable desaparición (Sisto, 2012).

Entonces cuando se habla de una entidad de carácter pública como lo es la Alcaldía de Pasto, como se dijo anteriormente, sus trabajadores están expuestos a gran variedad de situaciones con el fin de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional, es decir en estado de adaptación, es necesario aclarar aquí que no se trata solo de la satisfacción de necesidades fisiológicas o de seguridad sino de necesidades de pertenencia a un grupo social y necesidad de realización personal, entonces la insatisfacción de estas necesidades causa problemas de adaptación, por lo tanto el comportamiento de los trabajadores no es consecuencia de factores organizacionales sino más bien de la percepción que tenga el trabajador sobre ellos, percepción que también está influida por factores culturales, es decir que las percepciones dependen en gran parte por las interacciones, actividades y otras experiencias que tengan las personas con su empresa, entonces el ambiente laboral refleja la interacción entre la organización y las personas que allí trabajan (García. 2010).

Gestión de conocimiento

El conocimiento, definido por Davenport y Prusak (2000 citado por Fontalvo, Quejada, Puello, 2011), es “el flujo mixto de experiencias, valores, información de contexto, percepciones

de expertos y “saber hacer” que proporcionan un marco para la evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información.”

La gestión del conocimiento es definida por (Rodríguez, 2006) como “un conjunto de procesos sistemáticos (identificación y captación del capital intelectual; tratamiento, desarrollo y compartimiento del conocimiento; y su utilización) orientados al desarrollo organizacional y/o personal y, consecuentemente, a la generación de una ventaja competitiva para la organización y/o el individuo.”

La gestión del conocimiento según Sanchez (2005, pág 2) es “el conjunto de procesos y sistemas que hacen que el capital intelectual de la organización crezca.” Por su parte, el capital intelectual es:

La suma del capital humano, estructural y relacional. Son todos aquellos elementos y fuerzas, no tangibles, incluidos los conocimientos tácitos y explícitos (marcas, patentes, software, etc.), que dentro de un marco estratégico específico, conducen a la creación de valor de los activos físicos, tangibles, e inciden directamente en el valor agregado de las organizaciones. Es el capital que reside en la cabeza de las personas. Trata de convertir el conocimiento explícito de la organización en beneficios monetarios medibles. (Sánchez, 2005, pág 2)

Para gestionar el capital intelectual es necesaria la gestión del conocimiento en sus dos dimensiones: Aspectos más duros o formalizables que incluye el capital intelectual con posible cuantificación: el capital estructural y el capital relacional; y aspectos más blandos o no formalizables que se refiere al capital humano, es decir, los conocimientos s de los empleados producto del aprendizaje (Sánchez, 2005).

Las estrategias para la gestión del conocimiento se agrupan en: estrategias para la identificación y localización del conocimiento organizacional y estrategias para generar dinámicas grupales que permitan generación, compartimiento, difusión e interiorización del conocimiento existente (Rodríguez, 2006).

La cultura organizacional, es la piedra angular del diseño e implementación de un proceso de gestión del conocimiento, por lo que exige una cultura organizacional colaborativa. En la gestión del conocimiento participan: por una parte, el equipo creador de conocimiento y, por otra parte, al resto de miembros de la organización (Rodríguez, 2006).

De igual forma, es importante mencionar los factores claves en la gestión del conocimiento: cultura orientada al conocimiento, Infraestructura técnica e institucional, respaldo del personal directivo, vínculo con el valor económico o valor de mercado, orientación del proceso, claridad de objetivo y lenguaje, prácticas de motivación, estructura de conocimiento, múltiples canales para la transferencia de conocimiento (Rodríguez, 2006).

Los resultados de innovación (productos o procesos) son aplicaciones gracias a la generación de nuevo conocimiento.

Modelo en gestión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi

Este modelo parte de la base de la diferenciación básica entre conocimiento tácito y explícito, de considerar la cultura organizacional como una de las principales variables condicionantes de los procesos de creación y gestión del conocimiento.

Plantean sus autores que la única fuente de ventaja competitiva duradera y segura es el conocimiento, la innovación continua es la que garantiza el éxito empresarial. Por tanto, las

empresas deben crear conocimiento nuevo, comunicarlo ampliamente en toda la organización y e incorporan en los nuevos productos y tecnologías (Nonaka, 2007).

De ahí, la importancia para las empresas de saber gestionar la creación de conocimiento nuevo lo que implica estar en capacidad para responder ágilmente a los clientes, crear nuevos mercados, desarrollar productos rápida-mente y dominar tecnologías emergentes. Todo se resume en gestionar la innovación lo que significa aprovechar las ideas de los empleados, motivarlos a crear, convertirlos en emprendedores, e involucrarlos en la toma de decisiones de la empresa para que se identifiquen con esta y hacer que la empresa utilice todas estas ideas creativas.

Nonaka y Takeuchi (1995 citado por Fontalvo, Quejada, Puello, 2011), consideran a la innovación como un proceso de creación de conocimiento, cuyo ingrediente principal es el conocimiento disponible, el cual necesita ser capitalizado y transferido a aquellos trabajadores que participen en este

Nonaka & Takeuchi (2007) plantean que son cinco las condiciones requeridas a nivel organizacional que fomentan la creación de conocimiento al interior de la misma. Estas son la intención, la autonomía, la fluctuación y el caos creativo, la redundancia y la variedad de requisitos.

De forma tal, Nonaka (2007, pág 2) define la creación de nuevo conocimiento como “crear nuevamente a la empresa y a todos sus miembros en un proceso ininterrumpido de autorrenovación personal y organizacional.” De igual forma, Nonaka y Takeuchi (1995, citado por Frías, 2012, Pág 33) definen la creación de conocimiento organizacional como “la capacidad que tiene una empresa para crear nuevos conocimientos, diseminarlos entre sus miembros y materializarlos en productos, servicios y sistemas” (p.1). Este proceso tiene que ver con la experiencia física, con el sistema

ensayo-error, con la imaginación y con el aprender de los otros y se lleva a cabo en tres niveles: el individual, el grupal y el organizacional.

Por tanto, la creación de conocimiento organizacional se funda en el conocimiento humano que da origen a la innovación. Para el caso, los autores citan como ejemplo a las empresas japonesas en las que la creación de conocimiento se da mediante la interacción social y un intercambio de conocimiento durante las actividades creativas de las personas con el fin de innovar ese conocimiento y expandirlo; a esta interacción la denomina Nonaka como conversión de conocimiento (Frías, 2012).

Para que el desarrollo del programa de salud ocupacional de la alcaldía de Pasto, permita gestionar adecuadamente sus dependencias y el clima organizacional debe hacerse desde los recursos humanos de la entidad que es donde se crea el conocimiento. Serán los mismos empleados los que desarrollaran ideas creativas para desarrollar un programa innovador que los beneficie disminuyendo el estrés, y por ende mejorando el clima organizacional. En la alcaldía de Pasto se requiere gestionar la relación cultura-clima-motivación para el aprendizaje y la acción.

Para lograr cambios en la empresa es esencial poner el conocimiento personal a disposición de otros para que sea un aprendizaje colaborativo, un conocimiento que se puede compartir y comunicar fácilmente siendo posible ampliarlo, extenderlo y reformularlo, transformándose en conocimiento organizacional valioso para la empresa en general. De ahí, según Nonaka y Takeuchi (1995), el conocimiento humano se clasifica de dos formas: conocimiento explícito y conocimiento tácito.

En este sentido, la creación de conocimiento individual hacia el conocimiento en grupo es explicada por Nonaka & Takeuchi (1995) argumentando que el conocimiento humano se crea y

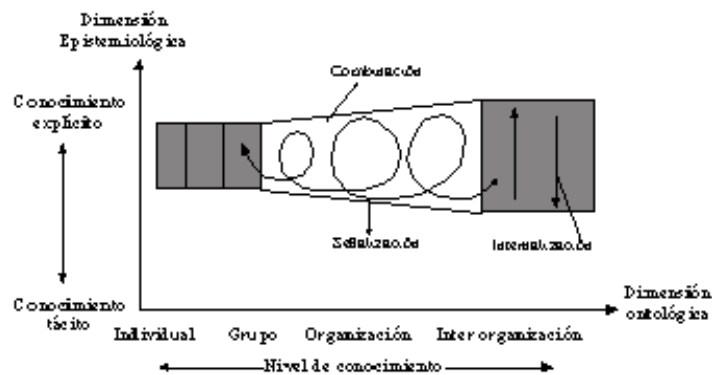
expande a través de la interacción social de conocimiento tácito y el conocimiento explícito por medio de las formas de conversión de conocimiento, a la cual denominan la dimensión epistemológica (Frías, 2012).

Según Nonaka & Takeuchi (1995, citado por Frías, 2012, pág 37) el conocimiento explícito es el que se expresa a través del lenguaje formal, usando expresiones matemáticas y/o gramaticales y se transmite fácilmente de una persona a otra, de forma presencial o virtual, este predomina en las organizaciones occidentales en las que la organización es vista como una máquina de “procesar información”.

Según Nonaka & Takeuchi (1995, citado por Frías, 2012, pág 36) el conocimiento tácito depende de la persona, sus creencias y el medio en que se desenvuelve, se adquiere a través de la experiencia personal y es muy difícil de expresar usando un lenguaje normal. La intuición, las ideas y el “know how” hacen parte de este tipo de conocimiento.

Entonces a partir de los conocimientos explícito y tácito se desprende la lógica del espiral del conocimiento: de tácito a tácito que es socializar el conocimiento, es decir los individuos adquieren nuevos conocimientos directamente de otros, a partir de compartir experiencias; de tácito a explícito en la que conocimiento se articula de una manera tangible por medio del diálogo creando conocimiento; de explícito a explícito en el que se combinan e intercambian diferentes formas de conocimiento explícito, por ejemplo se integra este conocimiento a los procesos de la empresa cuyo resultado es un producto nuevo; por último, de explícito a tácito se interioriza el conocimiento en su propia experiencia, por ejemplo mediante la experiencia de crear un nuevo producto, todo el equipo enriquece su conocimiento mediante la internalización en toda la empresa para generar nuevas ideas (Nonaka, 2007).

Figura 1: Espiral de creación de conocimiento organizativo (Nonaka y Takeuchi, 1995:73)



Fuente: González, Nieto, Muñoz, 2001

De esta forma, la creación de conocimiento inicia con la acumulación de conocimiento tácito en el plano individual, el cual es movilizado y ampliado organizacionalmente a través de la interacción.

A partir de estos conocimientos, los empleados se motivan y se comprometen con inventar un nuevo conocimiento, para reinventar a la empresa, crear algo totalmente innovador con alta calidad recurriendo a la articulación del conocimiento y la internalización del mismo buscando conocimiento tanto en el interior como exterior (proveedores, clientes, distribuidores, etc) de la empresa difundándolo en ella ajustándolo a su identidad e imagen.

Gestionar la empresa creadora de conocimiento, siguiendo a Nonaka, (2007) es superponer consciente información de la empresa, para estimular el diálogo y la comunicación frecuentes, creando un campo de creación de ideas común entre los empleados facilitando así la transferencia de conocimiento. Las responsabilidades son compartidas para que la información se extienda y se acelere la capacidad de la organización para crear e implementar conceptos.

En la gestión del conocimiento nuevo, la innovación hace parte del conjunto de herramientas y recursos necesarios para que los empleados hagan su trabajo.

3. Capítulo III: Metodología General

En este capítulo aborda ese conjunto de procedimientos racionales, elementos que son objeto de estudio y las instancias para llevar a cabo tal recolección de datos que se utilizaron en búsqueda del logro del objetivo de esta investigación con el fin de llegar a identificar las causas del problema y una posible solución, para ello se presentan el diseño de la investigación, la población y muestra, los instrumentos, las fuentes de información y técnicas de recolección de datos.

Para efectos de esta investigación los problemas internos presentados en la alcaldía de Pasto que pueden afectar el desarrollo normal de sus actividades, se aplicara un tipo de investigación explicativa con el fin de intentar determinar las causas y consecuencias de la problemática presentada, por lo tanto por medio de esta investigación hallaremos no solo el que sino el porqué de las situaciones presentadas y como se ha llegado a tal punto, aplicando un método correlacional que permita visualizar los problemas desde todos los ángulos (Hernández, 2011).

3.1 Metodología de la investigación

Esta investigación tiene un enfoque descriptivo, ya que su desarrollo está relacionado a mencionar la descripción detallada de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables de los procesos de gestión humana llevados a cabo en la organización objeto de estudio (Hernández, 2011).

El tipo de investigación es analítico, con metodología mixta; en el que se establece la comparación de variables sin manipulación alguna, ordenando los resultados de las observaciones de las conductas, características, factores, procedimientos y otras variables de fenómenos y hechos; mediante la observación directa y recolección de información (encuestas) , haciendo énfasis en el análisis de la información existente, bases de datos, y contacto permanente con el personal involucrado (Hernández, 2011).


3.2 Población y muestra

Tipo de muestreo. El tipo de muestreo utilizado fue el causal o incidental; ya que se seleccionó de manera directa e intencionadamente la población.

Población. Se compone de todos los empleados que conforman las 8 oficinas de la Alcaldía de Pasto, esta población está conformada por 230 empleados aproximadamente.

Tamaño de la Muestra. Se hará uso del tipo de muestreo probabilístico y Aleatorio Simple, debido a que todos los elementos que componen el universo son conocidos y tienen igual posibilidad de ser seleccionadas en la muestra. Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

Ilustración 2: Fórmula para la Muestra



Valor de fórmula para poblaciones finitas

- $n = \frac{(z)^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1)^2 \cdot e + z^2 \cdot p \cdot q}$
- N Universo
- E Error muestra de 1 a 5%
- Z 1.96 (Niveles de confianza)
- P 0.50 (Probabilidad de éxito)
- Q 0.50 (probabilidad de fracaso)
- n ¿ ? (muestra a determinar)
- Para poblaciones menores de 100,000.

La muestra a tomar fue de $n = 144$

3.3 Fuentes de información

El trabajo de campo se aplica principalmente en el sitio donde ocurren los hechos, buscando hallar información real y de primera mano sobre los acontecimientos.

Fuentes Primarias:

- Observación
- Encuestas

Se utilizan estos tres tipos de técnicas de recolección de datos ya que, en este trabajo investigativo, estos instrumentos son los más aplicables para la obtención de información de una manera más concisa y eficaz, permite llegar más fácilmente al área de talento humano y de esta forma conocer las debilidades que posee esta área (Hernández, 2011).

Fuentes Secundarias:

Las fuentes secundarias corresponderán a la disponibilidad de informes o resultados de investigaciones que en materia de Gestión de Recursos Humanos que se hayan realizado reseñas bibliográficas que contengan los referentes teóricos y prácticos en materia de Recursos Humanos.

Las fuentes de información utilizadas para esta actividad son tomadas estrictamente de fuentes bibliográficas y documentos expuestos en internet y página de la alcaldía de Pasto, adicionalmente se obtiene apoyo de documentos científicos relacionados a nuestro objetivo de investigación.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La Alcaldía se encuentra ubicada en la ciudad de Pasto. La encuesta (Anexo 1) fue la herramienta diseñada y validada para ser utilizada teniendo en cuenta la selección de la muestra y el enfoque de la investigación, para conocer la opinión y percepción de los agentes participantes, además es la modalidad típica de recolección de la investigación cuantitativa y la forma más común de obtención de datos empíricos de los estudios cuantitativos; el caso en específico se diseñó un cuestionario estructurado directo.

El método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y está diseñado para obtener información específica. Por lo tanto, este método para obtener información se basa en un interrogatorio, en el que se les hace una variedad de preguntas en cuanto a conductas, intenciones, actitudes, conocimiento, motivaciones y características relacionadas al tema de estudio (Malhotra, 2004).

De acuerdo a lo anterior se redactaron preguntas con términos muy conocidos para no enredar a las personas participantes, se evitaron oraciones muy largas o preguntas que sesguen la información; para este caso concreto del estudio, las respuestas del cuestionario son cerradas en su mayoría y están relacionadas en los anexos del presente trabajo.

¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo?

¿Siente que trabajar con documentación y trámites le ocasiona estrés?

¿Las actividades en mi trabajo son aburridas y rutinarias?

¿El estrés influye en el desempeño de sus actividades laborales?

¿Siente acoso laboral por parte de sus jefes inmediatos?

¿Existe una exagerada exigencia de metas comerciales?

¿Cree que con un taller de técnicas de relajación mejoraría su desempeño en el trabajo y por ende disminuir el estrés?

La técnica más efectiva para la recolección de datos en esta investigación es el análisis documental por ser esta una forma de investigación que busca describir y representar los documentos de forma unificada y sistemática para facilitar su posterior recuperación; Una diferencia muy notoria de este método de recolección de datos con las demás técnicas es básicamente que de ellas se obtienen datos de fuentes primarias, en cambio mediante el análisis documental se recolectan datos de fuentes secundarias como libros, boletines, revistas, folletos y periódicos y para ello se suele utilizar la ficha de registro de datos (Hernández, 2011).

Por lo tanto el tratamiento documental es la extracción científico informativa reflejo objetivo de la fuente original, es decir que debe haber total concordancia entre las fuentes citadas, los objetivos de la investigación y lo expuesto en el trabajo. Para poder llegar a encontrar los documentos relevantes a nuestra investigación es necesario primero realizar un tratamiento documental pasando por la descripción bibliográfica, del contenido y de los términos más importantes (Hernández, 2011).

4. Capítulo IV: Resultados

4.1 Presentación de resultados

Se llevó a cabo una encuesta interna a los empleados escogidos de diferentes áreas de la Alcaldía de Pasto, con el fin de identificar falencias y causas de la problemática, las cuales nos permitirán plantear una propuesta de mejoramiento.

Tabla 1. Modelo de encuesta

Modelo de encuesta aplicado en la Alcaldía de Pasto						
Datos generales						
Edad						
Genero M F						
Cargo que desempeña						
Tiempo de labor en la empresa						
Tiempo del cargo Actual						
Modo de asignación de Valores						
5	Siempre	3	Algunas Veces	1	nunca	
4	Muchas Veces	2	Solo alguna vez			
Preguntas	Siempre	Muchas veces	Algunas Veces	Solo alguna Vez	Nunca	
¿Se siente emocionalmente agostado por su trabajo?						
¿Siente que trabajar con usuarios le ocasiona estrés ?						
¿Las actividades en mi trabajo son aburridas y rutinarias?						
¿El estrés influye en el desempeño de sus actividades laborales?						
¿Siente acoso laboral por parte de sus jefes inmediatos?						
¿Existe una exagerada exigencia de metas servicio ?						
¿Cree que con un taller de técnicas de relajación mejoraría su desempeño en el trabajo y por ende disminuir el estrés?						

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Encuestas con sus Frecuencias

Consolidado Respuestas					
Preguntas	Siempre	Muchas veces	Algunas Veces	Solo alguna Vez	Nunca
¿Se siente emocionalmente agostado por su trabajo?	64	60	15	5	6
¿Siente que trabajar con usuarios le ocasiona estrés ?	70	30	20	20	4
¿Las actividades en mi trabajo son aburridas y rutinarias?	40	30	34	20	20
¿El estrés influye en el desempeño de sus actividades laborales?	80	50	10	4	0
¿Siente acoso laboral por parte de sus jefes inmediatos?	50	40	33	12	9
¿Existe una exagerada exigencia de metas servicio ?	52	45	35	12	0
¿Cree que con un taller de técnicas de relajación mejoraría su desempeño en el trabajo y por ende disminuir el estrés?	98	35	11	0	0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Parámetros a evaluar

Ítem	Parámetros a evaluar	Si	No
1	La iluminación tiene una influencia importante sobre el rendimiento, la salud y bienestar de los empleados		x
2	El ruido excesivo y/o intermitente interfiere con la concentración y es fuente de frustración para los empleados	x	
3	La temperatura es influyente sobre el bienestar y el confort de los funcionarios en su sitio de trabajo		x
4	El exceso de trabajo o la dificultad del mismo producen estrés laboral	x	
5	La presencia de una situación conflictiva constituye un factor de estrés importante.	x	
6	La jornada de trabajo es excesiva y produce desgaste físico y mental		x
7	Las malas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo producen elevados niveles de tensión y estrés entre los empleados		x
8	El desequilibrio entre las aspiraciones del individuo sobre su carrera profesional y el nivel real de sus logros	x	
9	El trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo, debido a los plazos estrictos que hay que cumplir o a que los niveles de producción son difíciles de alcanzar.	x	
10	Los trabajadores tienen pocas posibilidades o ninguna de decidir su propio ritmo de trabajo	x	

Fuente: Elaboración propia

En los resultados obtenidos en las observaciones y encuestas realizadas a los funcionarios de la Alcaldía de Pasto se detectó que el estrés los aqueja de manera Constante. Buscar estrategias

para mitigar el estrés laboral en Alcaldía es un objetivo de gran importancia para la organización, ya que produce consecuencias Negativas no solo para los trabajadores sino también directamente a la compañía Disminuyendo la eficiencia de la entidad.

4.2 Análisis de datos

Se siente emocionalmente agotado por su trabajo

Siempre: 64

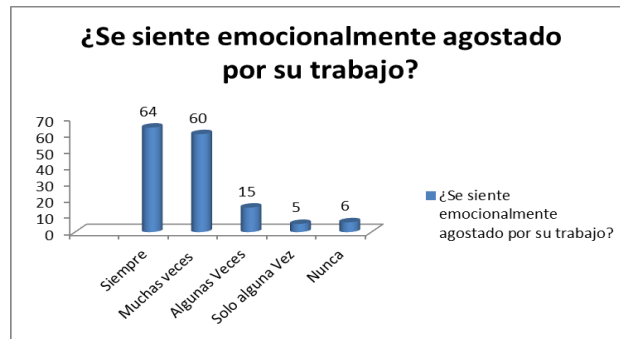
Muchas veces: 60

Algunas veces: 15

Solo alguna vez: 5

Nunca: 0

Gráfico No.1 Diagrama de barras. Pregunta 1



Siempre	Muchas veces	Algunas Veces	Solo alguna Vez	Nunca
44,40%	41,60%	10,40%	3,40%	0%

Fuente: Elaboración propia

En este diagrama se puede observar que más de la mitad de la población labora en estado de agotamiento afectando sus aptitudes y desempeño laboral y por consiguiente el desempeño general de la compañía.

¿Siente que trabajar con usuarios le ocasiona estrés?

Siempre: 70

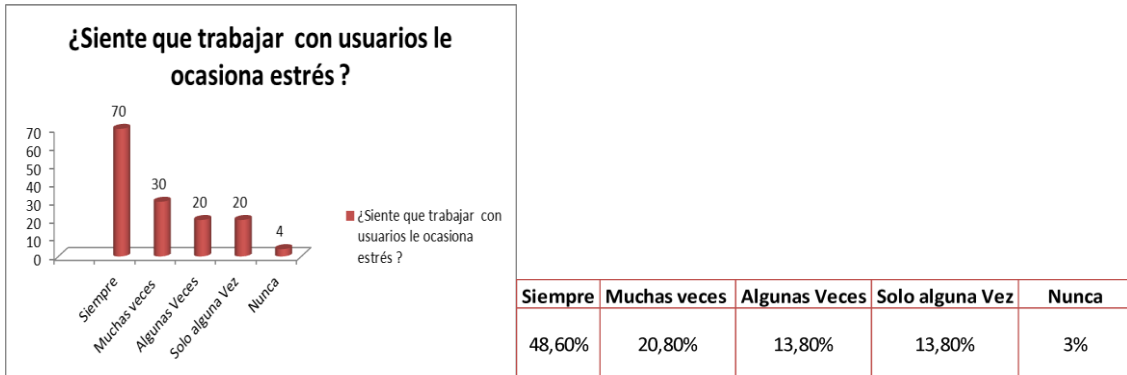
Muchas veces: 30

Algunas veces: 20

Solo alguna vez: 20

Nunca: 4

Gráfico No.2 Diagrama de barras. Pregunta 2



Fuente: Elaboración propia

Se permite apreciar por medio de los resultados que se maneja un alto nivel de estrés independientemente del cargo que se tenga; ya que se maneja una alta carga de responsabilidad por todos los proyectos y trámites realizados al día.

¿Las actividades en mi trabajo son aburridas y rutinarias?

Siempre: 40

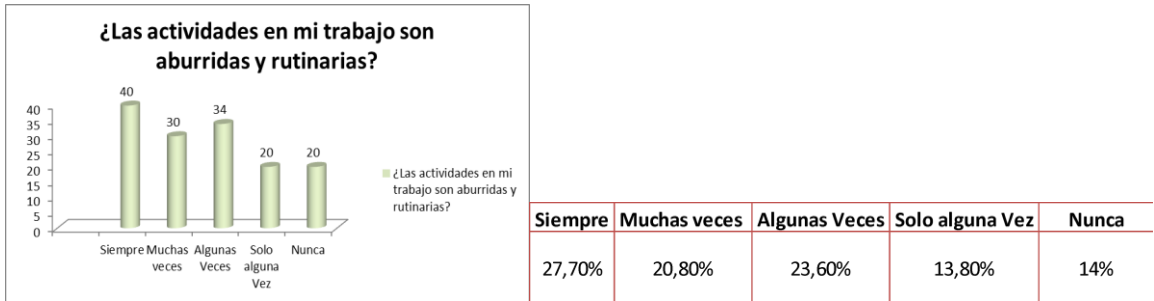
Muchas veces 30

Algunas veces 34

Solo alguna vez 20

Nunca 20

Gráfico No.3 Diagrama de barras. Pregunta 3



Fuente: Elaboración propia

Los trabajadores expresan que están trabajando en un ambiente aburrido y rutinario que con el pasar del tiempo se convierte en estrés, y simultáneamente va generando diverso tipo de enfermedades y dolencias como consecuencia del mismo.

¿El estrés influye en el desempeño de sus actividades en su lugar de trabajo?

Siempre: 80

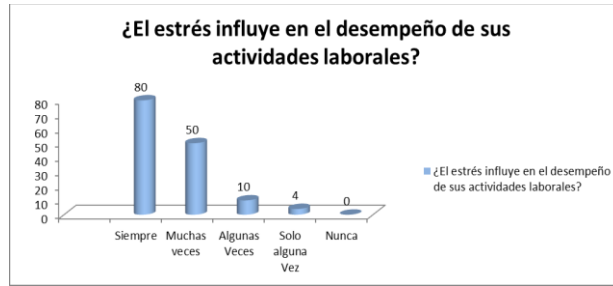
Muchas veces 50

Algunas veces 10

Solo alguna vez 4

Nunca 0

Gráfico No.4 Diagrama de barras. Pregunta 4



Siempre	Muchas veces	Algunas Veces	Solo alguna Vez	Nunca
55,50%	34,70%	6,90%	2,70%	0%

Fuente: Elaboración propia

Se determina que existe un alto porcentaje del personal que consideran al estrés como un factor que influye en el desempeño de su trabajo, que como es lógico, determinará una repercusión negativa en el desempeño de sus actividades y por ende se ve reflejado en la producción de la empresa

¿Siente acoso laboral por parte de sus jefes inmediatos?

Siempre: 50

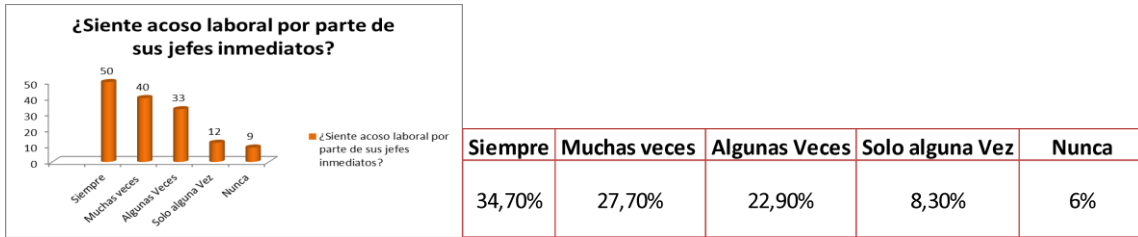
Muchas veces 40

Algunas veces 33

Solo alguna vez 12

Nunca 9

Gráfico No.5 Diagrama de barras. Pregunta 5



Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran que ha existido y existe persecución laboral causando miedo, intimidación, terror y angustia, desmotivación en el trabajo afectando así cada una de las funciones de los cargos en aspectos como concentración y objetividad

¿Existe una exagerada exigencia de metas Servicio?

Siempre: 52

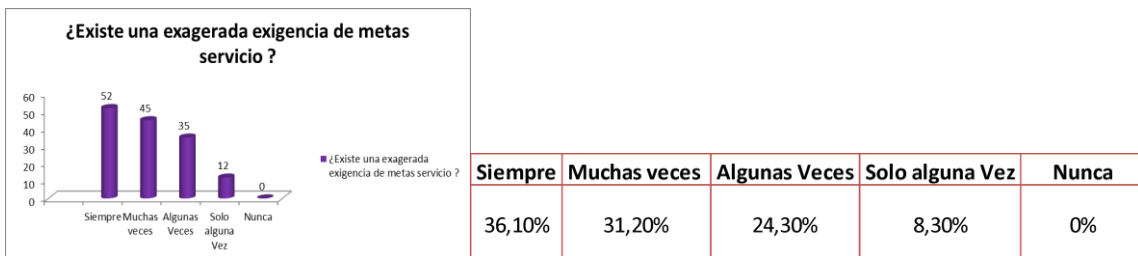
Muchas veces 45

Algunas veces 35

Solo alguna vez 12

Nunca 0

Gráfico No.6 Diagrama de barras. Pregunta 6



Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que un poco más de la mitad de los empleados consideran que las metas comerciales cada vez son exigentes y exageradas. Llegando a ser incansables. Ya que en temas comerciales la presencia de estrés es más común y permanente.

¿Cree que con un taller de técnicas de relajación mejoraría su desempeño?

Siempre: 98

Muchas veces 35

Algunas veces 11

Solo alguna vez 0

Nunca 0

Gráfico No.7 Diagrama de barras. Pregunta 7



Siempre	Muchas veces	Algunas Veces	Solo alguna Vez	Nunca
68,00%	24,30%	7,60%	0,00%	0%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que la mayor parte del personal tiene una predisposición a la implementación de un taller de técnicas de relajación, el mismo que solucionaría el problema del bajo desempeño con un seguimiento de la efectividad de dicho taller. Lo que justifica la propuesta planteada.

5. Capítulo V: Conclusiones

5.1 Resumen de hallazgos

Durante la elaboración de este proyecto se encuentra que el área de Recurso Humano de la Alcaldía de Pasto presenta un problema de salud ocupacional en cuanto al bienestar de los empleados como es el estrés laboral; como respuesta a este problema se encontró en la gestión del conocimiento el instrumento correcto para la mejora de la competitividad de la compañía. Por lo cual se debió conocer de manera específica los problemas e inconvenientes que se presentaban en la organización, para obtener de la información que nos orientara a la solución de la problemática.

La hipótesis planteada en esta investigación fue la siguiente: El estrés influye negativamente en el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de la alcaldía de Pasto, por lo tanto los resultados alcanzados en la pregunta N° 1 permite identificar su nivel emocional, que adicionalmente refleja el desinterés por parte de las directivas del cuidado del recurso humano en la compañía incrementado los pensamientos y actitudes negativas hacia las actividades diarias y la compañía en general.

Este desinterés por el recurso humano y el clima laboral que afecta la empresa se materializa cuando los trabajadores lo expresan de alguna manera, perdiendo poco a poco sentido de pertenencia, cumpliendo estrictamente lo solicitado sin generar ningún valor agregado a sus funciones y perdiendo sus planes de crecimiento y desarrollo personal y profesional.

En conclusión, en los resultados obtenidos en las observaciones y encuestas realizadas a los funcionarios de la alcaldía de pasto se confirmó que el estrés los aqueja de manera constante afectando su desempeño, razones más que suficientes para afirmar que la hipótesis se ha comprobado. Buscar estrategias para mitigar el estrés laboral en la alcaldía de pasto es un objetivo de gran importancia para la organización, ya que produce consecuencias negativas no solo para los trabajadores sino también directamente a la compañía disminuyendo la eficiencia de la organización.

Para toda organización es muy importante tener en cuenta que la implementación de un programa de salud ocupacional les permite disminuir considerablemente sus índices de ausentismo derivados de enfermedades y accidentes laborales, condición que permite mantener en mayor armonía y productividad los escenarios de trabajo que aportan al logro de los objetivos y metas establecidos en cada periodo de gestión y funcionalidad.

Adicionalmente se logró identificar una oportunidad de gestión que permita optimizar la eficiencia en la aplicación de un programa de salud ocupacional y gestión del conocimiento, a fin de poder mejorar considerablemente los niveles de salud y ambiente laboral, para ofrecer un servicio de excelente calidad a la ciudadanía, y avanzar en igual medida en la solución de los problemas y necesidades que enfrenta la ciudad.

La aplicación de las actividades de salud ocupacional no son una pérdida de tiempo como lo afirman muchos trabajadores y dirigentes, por el contrario, es una inversión de tiempo que se hace para la conservación de la salud, la integridad física y psicológica de los trabajadores, pues estos son mecanismo necesarios para lograr alcanzar en un buen ritmo de trabajo que previene la

contratación de personal para cubrir el ausentismo de los enfermos o accidentados, condición que genera y mantiene un alto nivel de eficiencia y competitividad en las organizaciones.

En la alcaldía de pasto con la implementación del programa de salud ocupacional y gestión del conocimiento, se proyecta un mejoramiento importante en el clima organizacional, pues cuando las personas conocen de las actividades que deben realizar como pausas activas, calistenia, orden y aseo, desarrollan diariamente un conjunto de acciones que reflejan mayor disponibilidad y desempeño en cada actividad realizada en su proceder diario.

5.2 Recomendaciones

1. Se recomienda a todos los trabajadores realizar al día por lo menos 10 minutos de estiramientos y pausas activas que les permita olvidar por un momento el estrés de sus actividades.

2. Se recomienda a la alcaldía desarrollar programas de inclusión y promoción de sus trabajadores por méritos con el fin de generar optimismo y motivación entre ellos.

3. Se recomienda a todos los empleados llevar en lo posible una vida saludable, dejar a un lado el sedentarismo y la pereza y realizar algún tipo de actividad física, así como también tener mantener una alimentación adecuada.

4. La empresa le está dando prioridad a otros procesos y está descuidando de su principal activo (su gente), por lo tanto esta debe trabajar más en el desarrollo de su talento humano.

5. El programa de salud ocupacional y gestión del conocimiento debe ser integral, en este deben participar todas las dependencias sin ninguna excusa, pues esto genera un cubrimiento total que se verá reflejado en el mejoramiento del ambiente laboral.

6. Las actividades de capacitación que se realicen deben estar previamente planificadas, tanto en temática como en horario, facilitando a todos los funcionarios su disponibilidad para aprovechar al máximo dichos espacios, los cuales también deben ser evaluados para garantizar que todo el personal hay comprendido la totalidad de la temática tratada, la cual es a su vez de aplicabilidad diaria y continua.

7. El COPASST (comité paritario de salud y seguridad en el trabajo), debe apoyar en la institución la realización diaria de estas actividades de salud ocupacional, todo vinculado a un proceso que busca la generación de la cultura de la prevención y el auto-cuidado para proteger la integridad y la seguridad tanto del personal operativo como de los ciudadanos que visitan a diario las instalaciones.

8. Se debe fomentar hábitos de vida saludable y TIPS de seguridad para garantizar que la funcionalidad de cada dependencia este de acuerdo a la ley, que cuente con herramientas y condiciones básicas para lograr altos niveles de prevención.

5.3 Propuesta

Teniendo en cuenta que se evidenciaron problemáticas o falencias con el tema de alto estrés laboral y por ende poca productividad de los trabajadores, se propone para la Alcaldía de Pasto en el área de Salud ocupacional diseñar un Modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional, con énfasis en gestión del conocimiento con el fin de desarrollar actividades que estarán orientadas a mejorar esta falencia con técnicas de relajación y en general buscar la salud física y mental de los trabajadores de la Alcaldía para disminuir el nivel de estrés de los trabajadores y elevar el desempeño laboral.

El trabajo preventivo en la alcaldía es de vital importancia, aquí se deben enfocar en el nivel de estrés de sus empleados, porque hay que tener en cuenta que mientras mejor se mantenga el recurso humano más beneficios traerá a la empresa.

Por lo tanto se propone específicamente a la alcaldía desarrollar programas primero de promoción de la actividad física de sus empleados por medio de campeonatos internos que permitan no solo realizar actividad física sino lograr interacción entre ellos y camaradería, acciones que posteriormente traerán grandes beneficios a la alcaldía. Segundo es necesario implementar diariamente pausas activas y por último inculcar a todos los empleados llevar una vida sana en cuanto a la alimentación y hábitos saludables tales como evitar el consumo de tabaco, alcohol y sustancias nocivas y sobre todo la realización de actividad física.

Es decir, desde que el empleado goce de buena salud estará en un estado de bienestar en el que desarrolle sus capacidades y así será capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad y en este caso a la alcaldía.

Datos informativos

Institución ejecutora: Alcaldía de Pasto (Nariño)

Beneficiarios: Los trabajadores de la Alcaldía

Ubicación: País, Colombia; Ciudad, Pasto (Nariño)

Bienestar Laboral

El propósito para la implementación del programa de bienestar laboral:

Realizar actividades que favorezcan la autonomía, participación, creatividad, sentido de pertenencia y satisfacción.

Participación de los empleados en el diseño y ejecución del programa de bienestar laboral.

Diseño de Incentivos

Implementación de cultura organizacional.

Programas de recreación.

Programas de educación.

Mejoramiento de salarios.

Mejorar la motivación

Impacto positivo: La propuesta permitirá disminuir el estrés que viene afectando el desempeño laboral y por lo tanto baja productividad dentro de la entidad.

Impacto negativo: No se encuentra ningún impacto negativo.

5.3.1 Restricciones o Limitaciones:

Tiempo de aplicación de las actividades por la diversidad de horarios y ocupaciones de los trabajadores de la Alcaldía.

Falta de un lugar específico para la aplicación de las actividades.

Permisos o vacaciones de los empleados de la Alcaldía.

Resistencia de parte de los jefes al aplicar la evaluación de desempeño por miedo a represalias.

5.3.2 Recursos humanos, materiales y financieros

Para la ejecución del Modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional, con énfasis en gestión del conocimiento se dispone de recursos por valor de \$ 5.040.000, los cuales podrán ser adicionados en la medida que la alcaldía cuente con nuevos recursos en su presupuesto. El valor total de cada actividad fue el resultado del lapso en el que se realizarán las actividades desde el mes de Julio hasta Diciembre, es decir, el costo total que tendrá cada actividad durante el año. Para llevar a cabo la Propuesta de Modelo Estratégico Integral, debe tenerse en cuenta los siguientes recursos:

HUMANOS: Es de vital importancia la participación de todas las personas que laboran en la alcaldía, tanto de la parte directiva como operativa. En especial del área de Salud Ocupacional encargado de llevar a la practica el modelo planteado. Así mismo es de suma importancia tener presente que dichos procesos no serían eficientes si no se involucra a todo el personal de la empresa puesto que son actividades continuas y transversales que tocan otras áreas y que buscan finalmente incidir positivamente en la productividad individual y colectiva de la entidad.

MATERIALES: Sitio destinado para capacitaciones, proyector y material de apoyo. Además con las nuevas actividades incluidas es necesario considerar un incremento en los gastos dentro del proceso de salud ocupacional.

FINANCIEROS: El presupuesto que tenga asignado la empresa para impartir el plan de salud ocupacional correspondiente a la línea de beneficio de reducción de estrés, se quiere hacer

una revisión de su presupuesto, con el propósito de incentivar la inversión de recursos financieros concernientes a los materiales requeridos y tiempo de productividad que se va a emplear

5.3.3 Cronograma de actividades, diagrama Gantt

MODELO ESTRATEGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD

OCUPACIONAL

ACTIVIDADES O TAREAS	PROCESO/ PROCEDIMIENTO	RECURSOS	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE							
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Gestión de los Recursos para el desarrollo de la propuesta	Conocer la empresa a trabajar	Tiempo Transportes Folletos Video beam Computador	[Barra azul]																											
Tabulación de información y generación de resultados			[Barra azul]																											
Visita a la oficina			[Barra azul]																											
Presentación de la propuesta a los directivos de la empresa			[Barra azul]																											
Aplicación del Modelo integral para el proceso de salud ocupacional con énfasis en gestión del conocimiento	Presentación en Diapositivas en una reunión y entrega de folleto donde se encuentre un resumen.	Video Beam Folletos	[Barra azul]																											
Desarrollo de protocolos y actividades	Exponer las actividades a trabajar que se enfoquen en técnicas de relajación.	Video Beam	[Barra azul]																											
APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE RELAJACION																														
PROCEDIMIENTO																														
Jornada Psicofísica	Se realizarán 3 sesiones por grupos de 15 personas de una hora y media cada una, donde se realizarán ejercicios de respiración abdominal, gimnasia antiestrés, ducha técnica, relajamiento	Profesional, Hidratación.	[Barra amarilla]																											
Masajes Tailandeses	Generar Pausas Activas, masaje de estiramiento de profundidad	Instructor	[Barra amarilla]																											
Fisioterapia	Generar pausas activas, Masaje sedativo y/o energizante	Instructor	[Barra amarilla]																											
Taller de Alimentación y vida Saludable	Sesiones de 45 minutos de 7:00 am a 7:45 am	Enfermera profesional y Nutricionista. Marcadores.	[Barra amarilla]																											
Capacitación en Habilidades sociales y fortalecimiento del vínculo laboral	Realizar un taller de capacitación con metodología reflexiva de carácter teórico-práctico	Instructor de Consultoría Marcadores. Computador. Video Beam	[Barra verde]																											
Talleres de Manualidades	Realizar un taller que consta de 4 clases, de 3 horas cada una. Se llevarán a cabo los sábados de 12:00pm a 03:00 pm.	Instructora Materiales decorativos Tiempo	[Barra morada]																											
Evaluación de los resultados	Evaluar después de la realización de cada actividad si está dando resultado el implementarla, donde se de de utilizar un test para medir los niveles de estrés que tengan los colaboradores y con los resultados de las evaluaciones de desempeño, para que de esta forma se tenga un control de lo que los colaboradores realizan.	Tiempo Papelería listas de chequeo	[Barra amarilla]																											
Estandarización y mejoramiento continuo, según brechas encontradas.	Identificar talentos y buen desempeño como también corregir e incentivar el mejoramiento en el rendimiento laboral de los funcionarios para que estos tengan la oportunidad de crecer laboralmente.	Tiempo.	[Barra amarilla]																											

Fuente: Elaboración propia

6. Conclusiones

- Con la elaboración del trabajo se logra identificar como estrategia de gestión y técnica a emplear para la solución del planteamiento. “La teoría de sobre la gestión del conocimiento”, táctica dinámica que permite realizar cambios y ajustes en menor tiempo y de manera eficiente y efectiva que para la empresa seleccionada, aporta con relación a los objetivos de planeación propuestos, identificación, ajuste y solución del problema como estrategia de ventaja innovadora con relación a las demás.

- Con el desarrollo del trabajo se logra identificar y analizar una problemática real presente relacionada con el área de salud Ocupacional en cuanto a enfermedades de trabajo en la Alcaldía de Pasto, donde se pretende plantear alternativas de solución empleando técnicas investigativas de carácter cuantitativo, las cuales llevan a la recolección de información relevante que permite plantear el análisis de una posible solución con base en la desarrollo de conocimiento.

- Con la elaboración del trabajo se logra replantear, analizar y consolidar lo necesario en un proyecto. Que características e investigación se requiere con relación a la sustentación de una posible solución de acuerdo a lo evidenciado y la información recolectada. Que se requiere para ser efectivo el proyecto, que se espera del mismo y como se debe mantener

Fuentes bibliográficas

Alvarado, C. (s.f). Historia de la salud ocupacional. Disponible en http://www.bvsde.paho.org/cursoa_epi/e/lecturas/mod2/articulo4.pdf

Alcaldía de Ituango Antioquia. (s.f). Manual SG-SST, Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, recuperado de: <http://www.ituango-antioquia.gov.co/Transparencia/GestionHumana/SG-SST/MANUAL%20SG%20-%20Documento%20Ppal.pdf>

Alcaldía municipal de Soacha. (2008). Dirección de recursos humanos, programa de salud ocupacional. Recuperado de: http://www.alcaldiasoacha.gov.co/phocadownloadpap/Doc-Municipio/nuevo_programa_salud_ocupacional.pdf

Alcaldía municipal de San Salvador. (s.f). Programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales de la alcaldía municipal de San Salvador, recuperado de: http://www.sansalvador.gob.sv/phocadownload/userupload/12a5d4978b/programa_de_gestion_de_seguridad_y_salud_ocupacional.pdf

Alcaldía de Pasto (2012a). Funciones de la Alcaldía. Disponible en <http://www.pasto.gov.co/index.php/funciones-alcaldia>

Alcaldía de Pasto. (2012b). Misión y Visión Institucional. Disponible en <http://www.pasto.gov.co/index.php/mision-y-vision-institucional>

Alcaldía de Pasto. (2012c). Nuestros objetivos de calidad. Disponible en <http://www.pasto.gov.co/index.php/objetivos-de-calidad>

- Alcaldía de Pasto. (2015). Acta de informe de gestión. Disponible en
www.pasto.gov.co/index.php/.../317-rendicion-de-cuentas-2015?...8095...gestion...
- Alcaldía de Pasto. (2016a). Auditoria 023. Proceso evaluación independiente. Alcaldía de Pasto.
Disponible en
file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/informe_final_auditoria_meci_2016.pdf
- Alcaldía de Pasto. (2016b). Política de Seguridad y Salud en el Trabajo. Disponible en
<http://www.pasto.gov.co/index.php/politica-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>
- Alcaldía de Pasto. Política de seguridad y salud en el trabajo. Decreto 467 del 26 de agosto.
(2016c). Recuperado Noviembre de 2017 de <http://www.pasto.gov.co/index.php/politica-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>
- Bravo, J. (2008). Gestión procesos. Editorial Evolución S.A. Disponible en
<http://www.aprendecapfruta.cl/descargas/recursos/4-gestion-de-procesos/file>
- Andrade, V. Gómez, Ingrid C. (2008). Salud Laboral. Investigaciones realizadas en Colombia.
Pensamiento Psicológico. Recuperado
de:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80111670002>> ISSN 1657-8961.
- Aldana., A. M. (2007). Clima laboral y estrés. Clima laboral y estrés. Guatemala, Tesis.
Universidad Rafael Landivar, facultad de Quetzaltenango, humanidades.
- Argueta, C. (2013). Bajo desempeño laboral. Nuestro Diario. Chiavenato., I. (2000).
Administración de Recursos Humanos 5ta Edición. En I. Chiavenato., Administración de
Recursos Humanos 5ta Edición. Bogotá, Colombia.: Mc Graw Hill.

- Barragan, H. (2010). Desarrollo, salud humana y amenazas ambientales. 1a ed. - La Plata: Universidad Nacional de La Plata, 524 pág. Disponible en http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/26595/Documento_completo__.pdf?sequence=1
- Bernal León, P (2013) Enfermedades más comunes en los empleados. Bobota Colombia. Galería Vanguardia.com. Recuperado de <http://www.vanguardia.com/vida-y-estilo/galeria/220273-enfermedades-mas-comunes-en-los-empleados>
- Camacho. Mora. Deisy. Bibiana, escuela de ingeniería de minas, UPTC, 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
- Castro, S. Barrera, A. (2013). Salud ocupacional. Disponible en https://saludocupacionalunad.files.wordpress.com/2014/08/102505_modulo_completo-c.pdf
- Castañeda, L. Yusselly. (2015). Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST alcaldía municipal de pajarito, universidad pedagógica y tecnológica de Colombia. Facultad de ciencias económicas y administrativas, Tunja. Recuperado de: <http://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1493/1/TGT-238.pdf>
- Correa, N. (2011). Propuesta de un programa de salud ocupacional para la pequeña empresa del sector metalmecánico, universidad CES, Medellín. Recuperado

de: http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/1308/2/Propuesta_programa_salud.pdf

Decreto 1655/2015, Decreto 1072/2015, Ley 1562 de 2012

Decreto 0579 de 2016, por el cual se adopta la política de prevención de consumo de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas en el nivel central de la alcaldía de Pasto.

Decreto 0645 de 2016, por medio del cual se adopta el reglamento de higiene y seguridad industrial

De la Espriella, A. (2015). La importancia de la salud ocupacional en las organizaciones.

Disponible en <http://blog.acsendo.com/la-importancia-de-la-salud-ocupacional-en-las-organizaciones/>

Departamento Nacional de Planeación. (2016). Guía sistema de vigilancia epidemiológica para el control de riesgo biomecánico. Disponible en

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/SO-G03%20Gu%C3%ADa%20SVE%20para%20el%20control%20de%20riesgo%20biomec%C3%A1nico.Pu.pdf?>

Dulzaides Iglesias, María Elinor, & Molina Gómez, Ana María. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*, 12(2), 1. Recuperado en 25 de noviembre de 2017, de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011&lng=es&tlng=es)

Espacio virtual de asesoría de la función pública, sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, grupo de gestión humana, Bogotá, 2007, recuperado

de: http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/16119718/2017-04-4Plan_sg_sst_2017.pdf/bb00afd4-9a7e-4450-b534-28df8d0880c6

Fernández, W. (2014). Importancia de la salud ocupacional en una organización, universidad militar nueva granada, facultad de relaciones internacionales estrategia y seguridad, especialización en administración de la seguridad. Recuperado

de: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12671/1/Fernandez.pdf>

Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*. 20(Nº160) pp. 1-4. Recuperado de:

http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf

Folleto-30-enfermedades-profesionales-por-movimientos-repetitivos. Lesión por movimiento repetitivo. Recuperado noviembre de 2017 de

<http://www.maz.es/Publicaciones/Publicaciones/folleto-30-enfermedades-profesionales-por-movimientos-repetitivos.pdf>

Fontalvo, T. Quejada, R. Puello, J. (2011). La gestión del conocimiento y los procesos de mejoramiento. *Dimens. empres.* - Vol. 9 No. 1, Enero-Junio de 2011, págs. 80-87

Frías Navarro. R. (2012). Universidad nacional de Colombia. Una interpretación del concepto de gestión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi usando la ficción literaria. Recuperado

de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/8958/1/940863.2012.pdf>

- García Gutiérrez AL. Tratamiento y análisis de la documentación. En: Vizcaya Alonso, D. (comp). Selección de lecturas: Fundamentos de la organización de la información. La Habana: Universidad de La Habana, 2002.
- González, N. Nieto, M. Muñoz, M. (2001). La gestión del conocimiento como base de la innovación tecnológica: El estudio de un caso. Disponible en <http://gide.unileon.es/admin/UploadFolder/178.pdf>
- Guerrero Pupo, Julio C, Cañedo Andalia, Rubén, Rubio Rodríguez, Samara M, Cutiño Rodríguez, Marieta, & Fernández Díaz, Delio J. (2006). Quality of life and work: Some considerations on the working environment of the office. ACIMED, 14(4) Recuperado en 23 de noviembre de 2017, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000400005&lng=es&tlng=en.
- González, J. (2007). Humanismo y gestión humana: una perspectiva de interpretación para el trabajo social aplicado al campo laboral. Disponible en http://eleuthera.ucaldas.edu.co/downloads/Revista1_4.pdf
- González, H. (2013). Indicadores para la salud y seguridad ocupacional. Disponible en <https://calidadgestion.wordpress.com/2013/08/13/indicadores-para-salud-y-seguridad-ocupacional/>
- González, M. (2014). Estrés y desempeño laboral. Universidad Rafael Landívar. Disponible en <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

Guelgua, V. Montilla, R. (2013). Importancia y características de la gestión de talento humano en las medianas y grandes empresas en la ciudad de Pasto. Disponible en <http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/atenea/biblioteca/89632.pdf>

Hernández, C. (2009). Movimientos repetitivos, un gran riesgo para la salud. Dialnet.

Hernández, R. (2011). Metodología de la investigación, Bogotá. Mc Graw Hill. Disponible en https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci Informe21.com. (2011). Cuáles son las principales causas de enfermedades laborales de la última década. Disponible en <https://informe21.com/trabajo/cuales-son-las-principales-causas-enfermedades-laborales-ultima-decada>

López, J. Meriño, E. (2013). Diseño del programa de salud ocupacional y seguridad industrial para la empresa Gram ingeniería y construcción LTDA. Disponible en http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/166/1129517699_55301163.pdf?sequence=1

López, W (2015). Diseño del programa de inspecciones planeadas bajo parámetros de la norma NTC-OHSAS 18001:2007 para la alcaldía del municipio de Villavicencio Meta, universidad abierta y a distancia UNAD, 2015, recuperado de: <http://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/5815/1/1121828487.pdf>

Moreno, B y Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Ministerio de Trabajo e Inmigración de España. Universidad Autónoma de Madrid. Disponible en

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Ministerio de Trabajo. (2014). Decreto 1443 de 2014. Disponible en

<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Decreto+1443.pdf/e87e2187-2152-a5d7-fd1d-7354558d661e>

Ministerio de Protección Social. (2002). Informe de enfermedad profesional en Colombia.

Disponible en <http://www.istas.net/upload/Enf%20profesional%20Colombia.pdf>

Ministerio de Trabajo. (2015). Decreto 1072 del 2015. Disponible en

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

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia. Resolución 1016 de 1989,

1989. Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los

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>

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_SALU](http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/facultades/f_sogamoso/pregrado/minas/documentos/PASOS_PARA_REALIZAR_UN_PROGRAMA_DE_SALU)

[D_OCUPACIONAL.pdf](http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/facultades/f_sogamoso/pregrado/minas/documentos/PASOS_PARA_REALIZAR_UN_PROGRAMA_DE_SALU_D_OCUPACIONAL.pdf)

Narváez Pascuaza, D. y Ortiz Gómez, P. (2014). Propuesta para el mejoramiento del ambiente laboral en la Dirección Administrativa de Espacio Público de la Alcaldía Municipal de Pasto.. Colombia: Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10596/2767>

Novales, A. (2011). Crecimiento económico, desigualdad y pobreza. Disponible en <https://www.ucm.es/data/cont/docs/518-2013-11-27-Ponencia%20210611.pdf>

[%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](#)

Nonaka, I. (2007). La empresa creadora de conocimiento. Harvard Business. Disponible en http://www.innoverso.com/wp-content/uploads/2017/02/Laempresacreadorade_conocimiento.pdf

Observatorio de la Salud y Medio Ambiente de Andalucía. (s.f). ruido y salud. Disponible en https://www.diba.cat/c/document_library/get_file?uuid=72b1d2fd-c5e5-4751-b071-8822dfdfdded&groupId=7294824

Orozco. Esguerra. Andrea del Pilar, Diseño del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional bajo los lineamientos de la norma técnica colombiana OHSAS 18001 para la empresa alambres y mallas S.A, recuperado de: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/14800/00798270.pdf?sequence=1>

Plan nacional de salud ocupacional 2008-2012, Ministerio de la protección social, fondo de riesgos profesionales, recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Plan%20nacional%20de%20salud%20ocupacional.pdf>

Pedro G. M. (2001, 25 de julio). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención.

Revista PsicologíaCientífica.com, 3(5). Disponible en:

[http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\).html](http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout).html)

Pinto, J. (2014). Evolución del capital humano a través de las teorías administrativas.

Universidad Militar Nueva Granada. Disponible en

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13013/1/JAIME%20ALONSO%20PINTO%20COLMENARES%20%20Ensayo%2022102014.pdf>

Prevention_world.com. Movimientos repetitivos: un gran riesgo para nuestra salud. Recuperado noviembre de 2017 de <https://prevention-world.com/actualidad/articulos/movimientos-repetitivos-gran-riesgo-nuestra-salud/>

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>

Prieto, P. (2013). Gestión del talento humano como estrategia para retención de personal.

Universidad de Medellín. Disponible en

<http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>

Ramos, D. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de

Abordaje. Disponible en

<http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

República .com. Riesgos laborales. Consecuencias de las enfermedades laborales. . Recuperado noviembre de 2017 de <http://buscaremprego.republica.com/riesgos-laborales/causa-y-consecuencias-de-una-enfermedad-profesional.html>

Rodríguez, D. (2006). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: una aproximación teórica. *Revista Redalyc*. Disponible en <http://www.redalyc.org/html/3421/342130826003/>

Rodríguez, Y. (2012). Estrategias para el mejoramiento de la gestión de la salud y seguridad en el trabajo frente a las formas de vinculación en plantas de un Grupo Empresarial del Sector Industrial de Bogotá D.C. Universidad Nacional de Colombia. Disponible en <http://www.bdigital.unal.edu.co/8856/1/539627.2012.pdf>

Rodríguez, M. Vera, S. (2011). La salud ocupacional como estrategia de competitividad y productividad en las organizaciones, universidad de la Sabana, Bogotá 2011, recuperado de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/3164/Sonia%20Jeannette%20Vera%20Navarro.pdf?sequence=1>

Sánchez, E. (s.f). Salud laboral y prevención de riesgos laborales, aproximación desde una perspectiva de género. Disponible en <http://www.ingenieroambiental.com/4023/salud%20laboral%20y%20prevencion%20de%20riesgos%20laborales-%20aproximaciones%20desde%20una%20perspectiva%20de%20genero.pdf>

Sánchez, M. (2005). Breve inventario de los modelos para la gestión del conocimiento en las organizaciones. Revista Scielo. Disponible en

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000600006

Sisto, V. (2012). Teorías organizacionales postmodernas y la gestión del sujeto postmoderno.

Universidad Autónoma de Barcelona. Disponible en <https://www.psiucv.cl/wp-content/uploads/2012/11/vsc1de11.pdf>

Terminal de transportes de Bogotá. (2012). Programa de seguridad y salud ocupacional del

terminal de transportes. Recuperado de: <http://www.terminaldetransporte.gov.co/wp-content/uploads/2015/02/programa-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo.pdf>

Tovar. Bello. Luis. Emilio, programa de salud ocupacional, alcaldía municipal de Arauca,

recuperado de: <https://www.arauca->

[arauca.gov.co/Institucional/empalme/PROCESO%20DE%20EMPALME/ANEXOS/APOYO%20A%20LA%20ADMINISTRACION/SALUD%20OCUPACIONAL%20-SG-SST/PSO%20ARAUCA.pdf?Mobile=1&Source=%2FInstitucional%2F_layouts%2Fmobile%2Fview%2Easpx%3FList%3D0ff23d49%252Dfe2e%252D4d71%252Dbe0c%252D4c0cf798ed9b%26View%3Dea131793%252D571f%252D4ac4%252Dac6f%252D5d890ab6e84c%26RootFolder%3D%252FInstitucional%252Fempalme%252FPROCESO%2520DE%2520EMPALME%252FANEXOS%252FAPOYO%2520A%2520LA%2520ADMINISTRACION%252FSALUD%2520OCUPACIONAL%2520%252DSG%252DSST%26CurrentPage%3D1](https://www.arauca-arauca.gov.co/Institucional/empalme/PROCESO%20DE%20EMPALME/ANEXOS/APOYO%20A%20LA%20ADMINISTRACION/SALUD%20OCUPACIONAL%20-SG-SST/PSO%20ARAUCA.pdf?Mobile=1&Source=%2FInstitucional%2F_layouts%2Fmobile%2Fview%2Easpx%3FList%3D0ff23d49%252Dfe2e%252D4d71%252Dbe0c%252D4c0cf798ed9b%26View%3Dea131793%252D571f%252D4ac4%252Dac6f%252D5d890ab6e84c%26RootFolder%3D%252FInstitucional%252Fempalme%252FPROCESO%2520DE%2520EMPALME%252FANEXOS%252FAPOYO%2520A%2520LA%2520ADMINISTRACION%252FSALUD%2520OCUPACIONAL%2520%252DSG%252DSST%26CurrentPage%3D1)

Trujillo, O. Vides, A. (2007). Situación de la accidentalidad por exposición a riesgo biológico en los trabajadores de la salud. Pontificia Universidad Javeriana. Disponible en <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/tesis34.pdf>

Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres. (2014). Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Disponible en http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Lineamientos_Int/PRO_1601-GTH-01_SG%20SST_DE_UNGRD.pdf

ULACIT. La investigación de la encuesta en la investigación cuantitativa. (2009) Recuperado noviembre de 2017 de: http://www.ulacit.ac.cr/files/proyectosestudiantiles/239_investigacion%20cuantitativa.pdf

Universidad de Alcalá. Fuentes de información. Biblioteca. Recuperado noviembre de 2017 de http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/tipos_de_fuentes_de_informacin.html

Villalobos, G. (1999). El clima organizacional y las condiciones de trabajo implicaciones para generar personas y trabajos saludables.

Vega Zambrano Ricardo. (2011, Septiembre 22). ¿Sabes diferenciar el clima y la cultura organizacional? Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/climacultura-organizacional-sabes-diferenciarlos>

Zambrano. Sánchez. Maira. Alejandra, aplicación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), en la empresa material ART S.A.S, Universidad autónoma de

occidente, facultad de ingeniería, programa de ingeniería industrial, Santiago de Cali,
2015, recuperado de: <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/8312/1/T06264.pdf>