

**MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD
OCUPACIONAL (SISTEMA DE GESTIÓN Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO) CON
ÉNFASIS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA
DIAGNÓSTICENTRO AMISTAD**

PRESENTADO POR

IVIS MARIA MEZA ACUÑA

YELIS PATERNINA DELGADO

LUZ EDITH GARCIA PRADO

MAYEIMIS ESTHER ESQUEA PEÑALOZA

CARLOS ALBERTO BUDINO

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA

**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y
NEGOCIOS.**

DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENO HUMANO

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

VALLEDUPAR - COLOMBIA

2018

**MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD
OCUPACIONAL (SISTEMA DE GESTIÓN Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO) CON
ÉNFASIS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA
DIAGNÓSTICENTRO AMISTAD**

PRESENTADO POR

IVIS MARIA MEZA ACUÑA

YELIS PATERNINA DELGADO

LUZ EDITH GARCIA PRADO

MAYEIMIS ESTHER ESQUEA PEÑALOZA

CARLOS ALBERTO BUDINO

GRUPO 101007_4

**TRABAJO FINAL DEL DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DEL
TALENTO HUMANO REALIZADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL
TITULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

TUTOR

JORGE ELIECER ECHAVARRIA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

VALLEDUPAR - COLOMBIA

2018

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA	7
1.1. Antecedentes Del Problema	7
1.2. Planteamiento Del Problema	8
1.3. Objetivos.....	10
1.3.1. Objetivo General.....	10
1.3.2. Objetivos Específicos	10
1.4. Justificación de la Investigación.....	11
CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA	13
2.1. Marco Teórico.....	13
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL	23
3.1. Método de la Investigación	23
3.2. Población y Muestra.....	24
3.3. Fuentes de Información.....	24
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	25

CAPÍTULO 4: RESULTADOS	26
4.1. Presentación de Resultados.....	26
4.2. Análisis de datos.....	26
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES	36
5.1. Resumen de Hallazgos.....	36
5.2. Recomendaciones.....	36
5.3. Propuesta.....	37
5.3.1. Recursos: Humanos, Materiales, Financieros	38
5.3.2. Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt	40
BIBLIOGRAFÍA.....	41

INTRODUCCIÓN

Al reconocer la importancia de las personas en el desarrollo de las empresas, ha exigido a los directores del área de Recursos humanos el desarrollo de competencias que respondan a los nuevos retos del mundo; ya que de ello depende la posibilidad de construir la ventaja competitiva fundamentada en el Talento humano.

Así mismo las organizaciones han generado cambios significativos en la gestión humana por efectos de la globalización, el impacto de las Tecnologías sobre los procesos, el rediseño de las organizaciones y la gestión de las ventajas competitivas conseguidos por medio del Capital intelectual.

Es preciso aplicar algunos cambios en la empresa en estudio para establecer un plan de Seguridad de Gestión de Salud y Seguridad del Trabajador, un plan de emergencia bienestar Social a los trabajadores y optimizar la Calidad de vida de los trabajadores, generando en ellos un alto grado de satisfacción, de autocuidado y bienestar que se refleje en la productividad y competitividad de los logros de la organización.

El reconocimiento de la importancia de las personas dentro de las organizaciones ha sido motivo de mucho interés, con frecuencia se exigen resultados, eficiencia y eficacia sin considerar sus sentimientos, pensamientos y aportes, es por ello que, debido al avance de la tecnología sobre los procesos de recursos humanos, la globalización y nuevas formas de gestionar las empresas, la gestión del talento humano se ha vuelto un reto en las empresas de hoy. En la actualidad lo que permite diferenciar una empresa de otra son las personas que la componen convirtiéndose en una ventaja competitiva ya que participan sus conocimientos, habilidades y competencias.

La gestión del talento humano ha evolucionado apareciendo nuevas técnicas como es el de Gestión por Competencias Laborales como un modelo integral de gestión que proporciona respuestas a las necesidades de las empresas. (Coronel, 2010, p.11)

CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA

En este capítulo se aborda el planteamiento, diseño e implementación de un modelo estratégico a la empresa Diagnosticentro Amistad en el área de Talento Humano, para los procesos de capacitación y Evaluación del desempeño; la empresa actualmente cuenta con un área de Talento Humano, pero se observa al interior de esta que no cumple con los estándares requeridos para cada uno de los procesos que se deben ejecutan con el personal.

Es importante resaltar el papel que juega la administración del personal hoy en día en las empresas, es por ello que se quiere demostrar con procesos como la capacitación y evaluación del desempeño, el grado de incidencia que tendrían las empresas con su diseño y puesta en marcha, se contaría con personal calificado y capacitado para diferentes labores, aumento del rendimiento laboral, pues, al estar capacitados y con realización de evaluación a su desempeño, los empleados darían el máximo interés y el incentivo por la labor sería más agradable, favoreciendo la competitividad, eficiencia y eficacia. En este sentido, deben optar por contar con modelos estratégicos para el motor de las empresas que son el Recurso Humano, el cual a su vez permite alcanzar resultados favorables tanto para la empresa como para los empleados.

1.1. Antecedentes Del Problema

Debido a que la empresa DIAGNOSTICENTRO AMISTAD se encuentra en el mercado desde 1993 ha venido efectuando los requerimientos contemplados ante la ley 1012 del 2105 que en virtud de sus características propias, que por cuanto este decreto constituye un ejercicio de compilación de reglamentaciones el cual adoptan planes generales programas y proyectos para el

trabajo, el respeto por los derechos fundamentales las garantías de los trabajadores el fortalecimiento promoción y protección de las actividades de la economía solidaria y el trabajo decente, a través de un sistema efectivo de vigilancia, información registro inspección y control dado para el buen desarrollo de las relaciones laborales en la empresa.

Objetivo de esta ley es proteger la integridad física de cada uno de los que conforman dicha organización, para tal efecto son de gran relevancia contar con el asesoramiento de las entidades de Riesgos Laborales a la que se encuentre afiliada la organización. Por tal motivo se procede a realizar un trabajo por parte del área de control interno, empleando un listado de chequeos y así verificar las áreas de estado de salud, ergonómica, química, biológica y psicosocial en la organización.

Para dicho efecto se diseñó un formato en aras de construir un plan de mejoramiento a fin de que la administración lo analice y este pueda ser implementado ya que ejecutándose puede mejorar la calidad de vida del empleado. Logrando diseñar, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar los programas de proyectos para la promoción, planeación, protección, fortalecimiento y el desarrollo de las organizaciones.

1.2. Planteamiento Del Problema

El desarrollo organizacional ha sido un movimiento que surge a partir de 1962 como mecanismo educacional que intenta modificar las estructuras, creencias y valores de los individuos que conforman las organizaciones, ya que los grupos están irremediamente sujetos a un proceso de cambio veloz en todos sus ámbitos, este el resultado del cambio organizacional que emerge de una necesidad identificada, la cual ocurre por el interés de modificar una

estrategia administrativa centrada en procesos o metas, mejorar el clima organizacional, transformar la cultura, disminuir el impacto de procesos de división o de fusión empresarial y lograr entre otros aspectos, la participación efectiva de sus miembros en las metas organizacionales.

Es por esta razón, que el papel del capital humano en todo proceso de cambio organizacional, se enmarca en una visión centrada en analizar, prever y potencializar el comportamiento, así como en las dinámicas internas de las relaciones, el conocimiento y el que hacer de las personas en su contexto. En la sociedad del conocimiento y en el desarrollo de la administración moderna, la capacitación puede ser entendida como uno de los procesos de talento humano que facilita adquirir y perfeccionar habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos con respecto a actividades laborales, desarrollo de su labor, las oportunidades de crecimiento dentro y fuera de la organización para el mejoramiento de su calidad de vida.

Se desea identificar la condición laboral, riesgos y situaciones que nos arrojen con precisión un diagnóstico para que nos permita identificar las causas y las situaciones laborales en la que se encuentren los integrantes de la organización, si en realidad le son benéficas para la ejecución de sus labores dentro de la empresa. También se debe identificar si dentro de esta se cuenta con un programa de bienestar social y al igual si existe un Comité paritario de salud ocupacional (COPASO) Resolución 2013 de 1986 este resuelve que todas las empresas y/o instituciones públicas o privadas que tengan a sus servicios 10 o más trabajadores están obligadas a conformar un Comité Paritario de Salud Ocupacional. Ejecutándose los anteriores programas es de gran relevancia para preservarse y beneficiar el Talento Humano como un activo principal de la empresa DIAGNOSTICENTRO AMISTAD ya que su función principal es la de poner en ejecución está, y mejorar la calidad y el bienestar del empleado.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar los principales factores de riesgos laborales con el fin de intervenir en la prevención, control y proteger al trabajador de situaciones de riesgos que se pueden presentar en las actividades de la empresa DIAGNOSTICENTRO AMISTAD.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Realizar una encuesta al personal de la empresa DIAGNOSTICENTRO AMISTAD para conocer la situación de la seguridad y la salud del trabajador.
- Capacitar de manera preventiva en medidas ambientales.
- Implementación de un sistema de normas vigentes y protocolos de seguridad laboral.
- Plantear las medidas y actividades que se deban dar a corto, mediano y largo plazo para el control de los riesgos laborales q se puedan presentar en la organización DIAGNOSTI CENTRO AMISTAD.
- Impulsar el programa de salud ocupacional en la organización.
- Concientizar al personal de la organización de la gran relevancia que tiene un programa de salud ocupacional.
- Garantizar un adecuado ambiente de trabajo, que contribuya al mejoramiento continuo de la empresa.
- Motivar a los empleados para que estos adquieran un compromiso con la empresa y se impliquen en ella.

1.4. Justificación de la Investigación

Con un plan de salud ocupacional se busca que la organización se beneficie de manera general logrando la seguridad del trabajador ya q esta debe proveer y velar por la seguridad de todos tal cual como está estipulado en la legislación colombiana, el cual se establece que se deben brindar las condiciones para los trabajadores y así cada uno delegue sus funciones bajo dichas condiciones.

Para la organización es relevante que se indague de una forma objetiva y responsable ya que se esperan que las expectativas esperadas puedan alcanzarse y obtener de ella información valiosa que ayuden a lograr la contribución de un escenario laboral dentro de la organización que cumpla con los estatutos de las leyes y garantice la integridad física y emocional de los integrantes de dicha organización

Los resultados arrojados por la siguiente investigación se deducen por ambas partes desde la parte administrativa como colaboradores debido a que estos se encuentran involucrados en el proceso de la organización, dado que el uno debe velar por las condiciones óptimas para que el trabajador realice sus actividades de forma segura y cumplir con los requerimientos dados.

Para la ejecución del plan de implementación de la SG-SST se realizará en el modelo Nonaka y Takeuchi para dicho fin, dado el desarrollo del plan es el de dotar el contexto apropiado para facilitar los conocimientos en cada uno de sus integrantes.

La empresa DIAGNOSTICENTRO ADMISTAD en este caso para trabajar ya tendrá la capacidad y los conocimientos necesarios de detectar los factores de riesgos, sobre la seguridad integral y la salud ocupacional como trabajadores de los campos de producción y dirección. Con

el fin de que sean implementados, sistemas que ayuden a minimizar los riesgos laborales y a mejorar la calidad de vida de cada integrante y prevenir las enfermedades.

Se considera de gran relevancia el tema ya teniendo el mejoramiento continuo es la fase que cierra el ciclo de implementación del Sistema de Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. El mejoramiento continuo es una constante que debe haber en toda organización para la garantizarían de una puesta en marcha de la acciones correctivas y preventivas o de mejoras en base a los resultados de medición de los Sistemas de la Gestión y la Seguridad en el Trabajo. (Sg-sst mejoramiento continuo, recuperado de: <https://www.sgsst-col.com.co/descarga/552>)

Según García, M; Cortes, D; & Sánchez, A; (2008) afirman que “Por lo anterior, son varios los autores que han profundizado en el tema, definiéndolo en su mayoría desde una perspectiva teórico-práctica; tal es el caso de Bossa (1988, citado en Martínez, 1994; Castillo, 1997; Villalobos, 1999; Vargas y Marín, 1999; SENA , 2006), quienes en sus teorías señalan que los factores de riesgo psicosocial se refieren a la condición o condiciones propias del individuo en contacto con el medio laboral y el entorno extra laboral, las cuales, en determinadas circunstancias de inadecuada interacción, intensidad y de tiempo de exposición, producen efectos negativos en el trabajador y por último, estrés ocupacional, el cual puede provocar desajustes en la salud del individuo o individuos a nivel intelectual, fisiológico, psico- emocional y social. En este orden de ideas, los autores interrelacionan tres aspectos fundamentales en la naturaleza del ser humano, que, de ser inadecuados, generan lo que se conoce como riesgo psicosocial. (García, Cortés y Sánchez, 2008, p.2)

CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Marco Teórico

La salud ocupacional y la prevención nacieron de la observación cuidadosa de fenómenos o acontecimientos no explicados, posteriormente con el advenimiento y desarrollo de procesos más complejos se avanzó de tal manera que la tecnología hoy en día juega un papel valioso de apoyo para el reconocimiento, evaluación y control de los factores de riesgos.

La seguridad ocupacional, a nivel mundial es considerada como el pilar fundamental en el desarrollo de un país, sus acciones están dirigidas a la promoción y protección de la salud de los trabajadores y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales causadas por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en las diversas actividades económicas. La seguridad ocupacional en Colombia permite entender la evolución de la legislación sobre el tema de las instituciones creadas, pero desafortunadamente en nuestro país a pesar de disponer de una de las legislaciones más avanzadas sobre el tema se siguen presentando críticas a la aplicación del sistema por su ineficiencia y falta de mayor trabajo en prevención.

La salud ocupacional contiene una descripción práctica de los principales elementos que conforman los sistemas de seguridad y salud ocupacional a partir de los parámetros establecidos por el ICONTEC, en la norma NTC – OHSAS 18001 y siguiendo los delineamientos generales de los sistemas de gestión que tienen como plataforma los procesos de mejoramiento continuo, que ayudan a la generación de una cultura sostenible de seguridad en la empresa. Cabe destacar que la salud ocupacional es un tema relevante para los gobiernos ya que estos deben garantizar el

bienestar de los trabajadores y el cumplimiento de las normas en el ámbito del trabajo, ya que es una forma de vida y protección del ser humano y de su medio.

A través de la implantación de SG-SST las organizaciones han venido añadiendo valor a las mismas, así como crear ventajas competitivas a través del cumplimiento de los requisitos como son.

- **Reducción en el grado de siniestralidad laboral**

Gracias a la realización de una adecuada identificación, evaluación análisis y control de riesgos inherentes a los puestos de trabajo

- **Generar una percepción de entorno de trabajo de trabajo más seguro**

Tanto para los trabajadores como el resto de partes interesadas en la organización

- **Construye entornos de trabajo en los que predomina el bienestar**

Contribuyendo a una mejor satisfacción de los empleados

- **Ahorro en costes derivados de las bajas laborales**

Situaciones como otras interrupciones innecesarias logrando a su vez una mayor continuidad

Una campaña realizada en el día mundial de la seguridad y la salud en el presente año destacó la vital importancia de abordar y mejorar la seguridad y la salud de los trabajadores y riesgos psicosocial ya que ello significa garantizar que toda persona en cualquier lugar pueda tener acceso a servicios de salud esenciales y de calidad con el fin de que el conocimiento del sistema reduzca la ocurrencia de riesgos del trabajo en Colombia y que surja una cultura de prevención que disminuya la tasa de accidentalidad y de morbilidad en el empleo.

“Con base en las definiciones anteriormente expuestas, se puede decir que el riesgo psicosocial abarca tres aspectos comunes, que se centran en la interacción de las variables del individuo, el ambiente laboral y el medio ambiente externo; interacción que tiene efectos en la satisfacción y el bienestar del trabajador, con la influencia, claro está, de otras variables que rodean al individuo, como sus necesidades, su cultura y su situación personal dentro y fuera del trabajo, lo que corrobora la presencia de estas tres esferas inherentes a los seres humanos, como prerrequisito para la existencia de riesgo psicosocial”. (García, et al., 2008, p.3)

Para finalizar esta contribuye al mejoramiento en el plan de SGSST de la empresa en la calidad de vida de los empleados y en un crecimiento de conocimientos organizacionales que ayudara económicamente a la empresa a reducir gastos por enfermedades laborales y garantizar un equilibrio entre la organización, el colaborador, el medio y disminuir el nivel de estrés y conservar una vida laboral saludable”.

La seguridad y salud en el trabajo tiene sus inicios desde la prehistoria ya que el hombre buscaba supervivir en su medio habitacional por las condiciones que se presentaban. A medida que el hombre iba haciéndose más adquisitivo y protector en relación con sus propiedades iba estableciendo procedimientos que lo salvaguardaran a él y a su familia, al refugiarse en las cavernas y como defensa a las fieras, aprendió a manejar el fuego, que fue constituida como una nueva protección pero a su vez presentaba peligros, por el riesgo en que se presentaban; cuando comenzaron a perfeccionar sus técnicas primitivas, permite el comienzo de la división primaria del trabajo que fue punto básico de la economía.

En 1904, el general Rafael Uribe Uribe, fue el primero en plantear una plática orientada hacia la salud de los trabajadores. En el teatro Municipal de Bogotá decía: "Creemos en la obligación

de dar asistencia a los ancianos, caídos en la miseria y que ya no tienen fuerzas para trabajar; veremos que es necesario dictar leyes sobre accidentes de trabajo y de protección del niño, de la joven y de la mujer en los talleres y en los trabajos del campo, creemos que es necesario obligar a los patronos a preocuparse de la higiene, del bienestar y de la instrucción gratuita de los desamparado", estos elementos conceptuales de Uribe Uribe, tienen indudable vigencia en nuestros días, teniendo en cuenta las condiciones de la sociedad.

Sánchez (2000), define el talento humano como el recurso más importante para el funcionamiento de cualquier organización. Si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará, de lo contrario se detendrá y fracasará. El ser humano es social por naturaleza. Es inherente su tendencia a organizarse y cooperar en relaciones interdependientes. Su capacidad humana lo ha llevado a crear organizaciones sociales para el logro de sus propósitos, siendo el desarrollo de estas organizaciones y la administración efectiva uno de los logros más grandes que haya podido alcanzar. El vertiginoso cambio en el entorno de las empresas implica que, más que vivir una época de cambios, vivimos un cambio de época. Las nuevas propiedades en el mundo de la economía, del trabajo y la presencia dentro de las organizaciones de una tecnología cada vez más cambiante, suponen un reto progresivamente creciente para las empresas, que sólo las mejor preparadas podrán superar para asegurar su supervivencia.

Mondy (2011) se refiere a la Administración de los Recursos Humanos como aquella que coordina la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales. Básicamente, todo administrador hace que se logren cosas a través de los esfuerzos de otros; esto requiere de una administración eficaz de los recursos humanos. El gerente, cualquiera que sea, deberá conseguir, hacer y mantener personas integrales, humanas y competentes, logrando el

desarrollo a nivel individual y social a escala física, afectiva y psicológica para obtener el mayor desempeño, resultado y valor agregado de cada persona. Toda empresa para ser competitiva hoy en día necesita imaginación y creatividad para generar nuevas ideas. Las compañías están hambrientas de talento y necesitan personas que logren nuevas maneras de hacer negocio. Para ello, es necesario que la dirección facilite la puesta en marcha de estas ideas.

Muchas organizaciones están aún ancladas en el pasado, y más interesadas en su historial y su buena fama que en el futuro, es decir, prefieren aferrarse a lo que ya tienen seguro y no arriesgar en una opción de crecimiento. Los colaboradores de las empresas necesitan muchas más aptitudes y talentos que antes, y para competir tienen que contar con plantillas con las mayores aptitudes posibles. A mayor nivel y calidad de servicio, mayor nivel de competencia de los colaboradores.

15 Para competir, las empresas necesitan renovar constantemente las aptitudes tanto de los colaboradores como de la dirección, a través de programas de formación. Antes, los grandes directivos eran intocables. Daban las órdenes y no recibían consejo de nadie. Esto ha cambiado y, para no quedarse atrás, los líderes de las empresas tienen que aprender y ponerse al día. Una vez más, la dirección debe dar la libertad a sus colaboradores para desarrollar sus aptitudes y talentos, y no someterlos a normas que pongan en peligro la relación con sus clientes.

Las OHSAS 18001:2007 han sido desarrolladas para poder compatibilizarse con los sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2000) y de medio ambiente (ISO 14001:2004), así como para facilitar la integración, por parte de las organizaciones, de los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente y seguridad y salud en trabajo, en el caso de que deseen hacerlo. Adjunto se observa Tabla No.2. Historia y evolución de las OHSAS y Tabla No. 3 Beneficios de la implementación evidenciándose las mejoras continua. Muchas empresas están implementando

un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, como parte de su estrategia de gestión de riesgos, para responder a los cambios legislativos y proteger a sus trabajadores.

Según William WERTHER “Las personas constituyen el principal activo de la organización; de ahí la necesidad de que esta sea más consciente y este más atenta de los empleados. Las organizaciones exitosas perciben que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados” De acuerdo a lo anterior, es necesario que las organizaciones cuenten con un área especializada, que se encargue de los procesos de personal, como la selección, mantenimiento y desarrollo, todo esto en busca de un mejoramiento continuo, que facilite brindar al cliente un mejor servicio, prestado por un personal calificado, que permita mantener una posición privilegiada en el mercado, en nuestro caso el de los restaurantes. Teniendo presente la importancia de las personas para las organizaciones empezaremos por definir los aspectos más relevantes que componen un área de talento humano en las organizaciones.

Idalberto Chiavenato, define la administración de Recursos Humanos (ARH) o Gestión de talento humano como: El proceso administrativo aplicado al crecimiento y conservación del esfuerzo, las expectativas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc. de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general. La administración de recursos humanos consiste en planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización le enseña del modo que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

El área de recursos humanos ha sufrido una serie de modificaciones en todos los ámbitos, lo cual conlleva a que muchas de las definiciones y apreciaciones que antes se tenían respecto al capital humano se hayan modificado apoyándose en modelos o doctrinas de administración que piensan al ser humano como un ente social que no puede desligar su ámbito personal del empresarial y que al desarrollarse en un contexto diferente plantea nuevos requerimientos y ofrece otros recursos. Para que las organizaciones logren cumplir sus objetivos es indispensable contar con un grupo de personas idóneas dotadas de competencias laborales, personales y profesionales que trabajen para tal fin, a su vez la entidad debe administrar, planear, organizar, dirigir, controlar y gestionar su capital humano para obtener el máximo rendimiento posible, para cumplir exitosamente con sus metas.

El valor económico no es el único esperado de una organización, pues no solo los clientes y los accionistas esperan resultados tangibles; también existen otros grupos de interés como los trabajadores, los proveedores, el gobierno y hasta los mismos competidores, que tienen necesidades, exigencias y expectativas frente a la organización. Interesa en este caso un grupo especial, los trabajadores, a quienes la gestión humana debe presentarles una propuesta de valor, que integre aspectos tangibles (como los económicos) e intangibles (como los servicios esperados alrededor de la carrera profesional, flexibilidad de horarios laborales, desarrollo y formación o programas de asistencia y bienestar).

(Beatty y Schneier, 1998) Podemos decir que la Gestión del Talento Humano es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o el capital humano, dentro de los procesos que se manejan al interior del área se encuentran: reclutamiento, selección, contratación, capacitación, entre otros, los cuales al igual que la denominación de recursos humanos ha cambiado a capital Humano, los procesos que la

integran también han sufrido modificaciones. Para tener un breve concepto de estos términos a continuación se presenta una definición de cada uno de ellos:

(Ulrich, 1998 p.280) La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto. Dado los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparada para ocupar las funciones que requiera la empresa. El cambio influye sobre lo que cada persona debe saber, y también sobre la forma de llevar a cabo las tareas.

Registros

➤ Referencia 1

MINSA. (2005). Manual De Salud Ocupacional. Dirección General de Salud Ambiental, Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional y Auspiciada Por La OPS/OMS, 1–102. Recuperado de: http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF

➤ Referencia 2

Henao, Roble, F. (2007). Historia de la salud ocupacional en Colombia. Introducción a la Salud Ocupacional. Ecoe Ediciones Ltda. Bogotá, 2007. Página 16 - 17. (p. 236).

➤ **Referencia 3**

MODELO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE SALUD. Recuperado de:

https://www.arlsura.com/pag_serlinea/distribuidores/doc/.../elaboracion_pso.pdf

➤ **Referencia 4**

Definición de salud ocupacional - Qué es, Significado y Concepto. Recuperado de:

<https://definicion.de/salud-ocupacional/>

➤ **Referencia 5**

Salud ocupacional. Recuperado de: <https://www.saludocupacional.com.co/>

➤ **Referencia 6**

RODRÍGUEZ MESA, R. Sistema general de riesgos laborales: ley 1562 de 2012, reforma al sistema general de riesgos laborales decreto 723 de 2013. Barranquilla, Col: Universidad del Norte, 2013. ISBN: 9789587413595.

➤ **Referencia 7**

TRUJILLO MEJÍA, RF. Seguridad ocupacional. 5a ed. Bogotá: Ecoe ediciones, 2011. 5a ed. (Colección Textos Universitarios Ingeniería). ISBN: 9789586485753.

➤ **Referencia 8**

Información recuperada de:

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&bquery=salud+ocupacional+y+prevenci%26%23243%3bn&cli0=NL&clv0=Y&lang=es&type=0&site=ehost-live>

➤ **Referencia 9**

Estructura del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperada de:
<https://www.isotools.com.co/estructura-del-sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-e>.

➤ **Referencia 10**

Design, construction and validation of an instrument to evaluate. Recuperada de:
www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid...99982008000100004.

➤ **Referencia 11**

García, M., Cortés, D. y Sánchez, A. (2008). Diseño, construcción y validación de un instrumento para evaluar el riesgo psicolaboral en empresas colombianas. REVISTA DIVERSITAS - PERSPECTIVAS EN PSICOLOGÍA. (2-3).

➤ **Referencia 12**

Henaó, Roble, F. (2007). Historia de la salud ocupacional en Colombia. Introducción a la Salud Ocupacional. Ecoe Ediciones Ltda. Bogotá, 2007. Página 16 - 17. (p. 236)

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL

3.1. Método de la Investigación

Para el desarrollo de la investigación del presente proyecto el método de investigación será el cuantitativo, puesto que se requiere obtener los datos cuantificables ya q estos deberán predecir las conductas del empleado en la empresa.

Comenzar la implementación:

Para empezar a implementar de manera gradual en la empresa Diagnosticentro Amistad el SG-SST se requiere el control de la información y la documentación por esto se generan bases de almacenamiento con los datos necesarios para el historial del proceso, la comunicación adecuada en la empresa Diagnosticentro Amistad siendo liderada por las personas responsables de los procesos.

Es una investigación sistemática y empírica, pues se va a analizar la realidad, observando la situación y el diagnostico se va a hacer en un momento único para describir variables y analizar su incidencia e interrelación con un momento dado.

El tipo de estudio es descriptivo, pues se pretende especificar, definir y elaborar para aplicar una metodología que sirva para la implementación del SG-SST.

3.2. Población y Muestra

La población existente para la realización de la investigación fue a los integrantes la de empresa DIAGNOSTICENTRO AMISTAD se encuestaron 7 de un total de 40 personas, utilizando formatos de medición e inspección llegando a todas las áreas de cada puesto de trabajo.

3.3. Fuentes de Información

Las fuentes de información que se utilizarán para la investigación en estudio estarán compuestas por todo el talento humano de la empresa DIAGNOSTICENTRO AMISTAD comprendida entre colaboradores y directivos, con el fin de realizar una investigación completa y bien fundamentada por datos obtenidos de las diferentes partes.

La población muestra se convertirá en aliados importantes a la hora de identificar la realidad existente en este entorno laboral; también se tomó como referente de información las observaciones directas que los investigadores realizaron durante la inspección a las instalaciones donde tienen lugar los procesos que se desarrollan para el cumplimiento de la misión empresarial. A través de la aplicación de una encuesta llenando los formatos diseñados y establecidos para la respectiva inspección, se obtuvo la información para el respectivo análisis y procesamiento en torno a la consecución de los objetivos planteados.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en esta.

- Investigación directa ya que basado en esta técnica la observación directa es uno de los métodos fundamentales y es una técnica antiquísima, toda vez consiste en la recolección mediante percepción intencionada.
- Encuesta. Como fuente de recolección para obtener información tomando como muestra la población objetivo.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados

La presentación de resultados se da mediante tablas, gráficos y formulario de encuestas y un diagrama de Gantt donde se especifican el cronograma de actividades desarrolladas.

4.2. Análisis de datos


Se procedió a realizar un análisis minucioso de los datos obtenidos, utilizando las metodologías de recolección, mediante formularios, tablas y gráficos se logró identificar las causas e inquietudes que tiene el personal de la empresa DIAGNOSTICENTRO AMISTAD en referencia los sistemas de seguridad y el adecuado manejo que deben tener en las diferentes áreas de la empresa.

Es seguro | <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLS6M1J4yLJLJ2r5C0r-ph6m76m3QjUNW-9pHjQ/viewform?c=20v=1>

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DIAGNOSTICENTRO LA AMISTAD PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL SG-SST

**Obligatorio*

DIAGNOSTICENTRO LA AMISTAD



Genero Ciudad

Maximino () Femenino ()

Tiene usted conocimiento acerca de un SG-SST?

Si

No

Tal vez

No

Tal vez

Los capacitacion sobre los peligros, riesgos y amenazas a los cuales se encuentran expuestos en las diferentes áreas de trabajo de la empresa?

Si

No

Tal vez

Conoce usted cual es el punto de encuentro en caso tal ocurra una emergencia en la empresa?

Si

No

Tal vez

Cuenta usted con el entrenamiento necesario para la utilización de los equipos y máquinas que se encuentran en la empresa?

Si

No

Tal vez

Hacen entrega de elementos de protección personal (EPP), para la realización de las actividades con respecto al trabajo?

Si

ES 10:57 07/05/2023

The image shows a screenshot of a Google Forms survey. The survey is split into two columns. The left column contains four questions, and the right column contains three questions. Each question has three radio button options: 'Si' (Yes), 'No', and 'Tal vez' (Maybe). The questions are:

- Left Column:**
 - Realizan inspecciones de seguridad diarias antes de poner en funcionamiento las máquinas de la empresa?
 - Se realizan charlas diarias de seguridad antes de comenzar a laborar?
 - La empresa realiza exámenes de ingreso y periódicos?
 - La señalización de la empresa es la adecuada y muestra bien la ruta de evacuación en caso de que ocurra una emergencia?
 - Tiene conocimiento si la empresa cuenta con un plan de
- Right Column:**
 - emergencia?
 - Ha sufrido usted o algún compañero de la empresa un accidente laboral?
 - Existe una alerta o alarma que se active en caso de una emergencia?
 - Conoce usted que pasos se deben tener en cuenta para implementar el SG-SST?

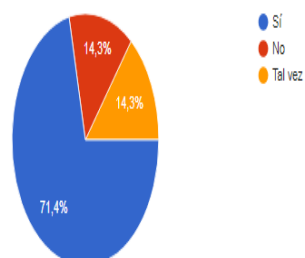
At the bottom of the form, there is a blue button labeled 'SIGUIENTE' (Next).

Análisis tabla 1. Se le pregunta al trabajador si tiene conocimientos acerca de lo que es un SG-SST en la empresa contesta presentando en el gráfico. El 71% respondió si representado en elección 5 trabajadores, el 14% respondió no representado en 1 trabajador y el 14% respondió no sabe en conclusión se puede decir que la mayoría tiene los conocimientos y sabe q es un SG-SST.

Preguntas		
Tiene usted conocimiento acerca de us SG-SST?		
Respuesta	Frecuencia	%
Si	5	71,4%
No	1	14,3%
No sabe	1	14,3%
Total	7	100%

Tiene usted conocimiento acerca de un SG-SST?

7 respuestas

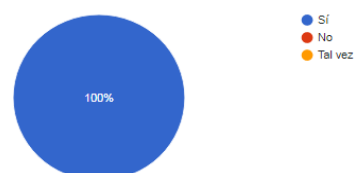


Análisis tabla 2. En la presente respuesta no muestra que el 100% respondió si dejando en evidencia que todo el personal se encuentra afiliado a una ARL

Preguntas		
Se encuentra afiliado a una ARL?		
Respuesta	Frecuencia	%
Si	7	100%
No	0	
Total	7	100%

se encuentra afiliado a una ARL

7 respuestas

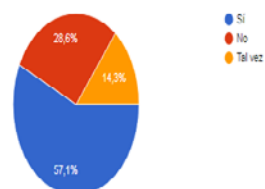


Análisis tabla 3. Un porcentaje alto el 57% dice que si se encuentran capacitados en referente a los riesgos y amenazas en las cuales se encuentran expuestos en el diario vivir en la empresa. Y el 28% de los representantes dicen que no los capacitan el 14% no asiste.

Preguntas ¿Los capacitan sobre los peligros, riesgos y amenazas a los cuales se encuentran expuestos en las diferentes áreas de trabajo de la empresa?		
Respuesta	Frecuencia	%
Si	4	57,1%
No	2	28,6%
No asiste	1	14,4%
Total	7	100%

Los capacitan sobre los peligros, riesgos y amenazas a los cuales se encuentran expuestos en las diferentes áreas de trabajo de la empresa?

7 respuestas

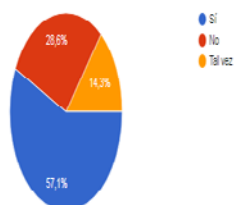


Análisis tabla 4. En la presente grafica nos muestra que el 57% de los personas sabe dónde se encuentra el punto de encuentro en caso de emergencia mientras el 28% no tiene idea si existe el punto de encuentro y el 14% en realidad no sabe por lo que se debe tener más comunicación y hacerle saber dónde, está el punto de encuentro ya que es importante.

Preguntas Conoce usted cual es el punto de encuentro en caso tal que ocurra una emergencia en la empresa		
Respuesta	Frecuencia	%
Si	4	57,1%
No	2	28,6%
No sabe	1	14,4%
Total	7	100%

Conoce usted cual es el punto de encuentro en caso tal que ocurra una emergencia en la empresa?

7 respuestas

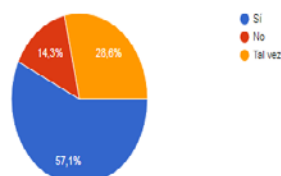


Análisis tabla 5. Al observar el presente resultado se observa que el 57% de contesta si se le entrega los elementos de protección y el 28% no se le entrega y el 14% por lo tanto en la empresa debe ser equitativo, debe suministrar a todos por igual los elementos necesarios.

Preguntas		
Hacen entrega de elementos de protección personal para la realización de las actividades con respecto al trabajo		
Respuesta	Frecuencia	%
Si	4	57,1%
No	2	28,3%
No siempre	1	14,6%
Total	7	100%

Hacen entrega de elementos de protección personal (EPP), para la realización de las actividades con respecto al trabajo?

7 respuestas

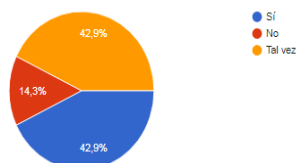


Análisis tabla 6. Para un 42,9% el personal dijo si en cuanto a las inspecciones diarias q se realizan antes de poner en funcionamiento la maquinaria el 14,9 dice no realizar este tipo de inspección y el 42 dice que no siempre lo hacen.

Preguntas		
Realizan inspecciones de seguridad diarias antes de poner en funcionamiento las máquinas de la empresa?		
Respuesta	Frecuencia	%
Si	3	42,9%
No	1	14,3%
No siempre	3	42,9%
Total	7	100%

Realizan inspecciones de seguridad diarias antes de poner en funcionamiento las máquinas de la empresa?

7 respuestas

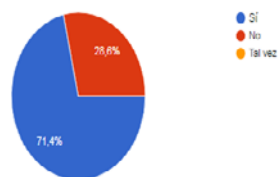


Análisis tabla 7. Según los datos arrojados el 71,4% de los trabajadores dicen si es decir que la mayoría del personal de la empresa recibe las charlas diarias mientras que el 28% no

Preguntas		
Respuesta	Frecuencia	%
Si	5	71,4
No	2	28,6
No sabe	0	
Total		

Se realizan charlas diarias de seguridad antes de comenzar a laborar?

7 respuestas

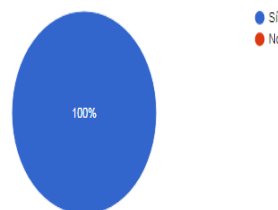


Análisis tabla 8. El 100% de Todo el personal dice si, realizarse los exámenes periódicos y a que son requisitos tanto para la empresa como para ellos.

Preguntas		
Respuesta	Frecuencia	%
Si	7	100%
No	0	
Total		100%

La empresa realiza exámenes de ingreso y periódicos?

7 respuestas

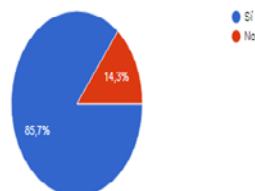


Análisis tabla 9. Para el 85,7% el personal encuestado dice que la empresa se encuentra con las respectivas señalizaciones y están adecuadas para cada área indicando las rutas de evacuación en caso que se dé una emergencia, mientras el 14, dice no tener señalización.

Preguntas		
Respuesta	Frecuencia	%
Si	6	85,7%
No	1	14,3
Total	7	100%

La señalización de la empresa es la adecuada y muestra bien la ruta de evacuación en caso de que ocurra una emergencia?

7 respuestas

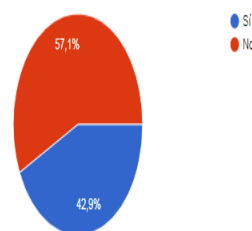


Análisis tabla 10. El 42,9% dice si tener un plan de emergencia y tiene claro para que sirva, como para prevenir accidentes antes de que estos ocurran y el 57,1% no tienen los conocimientos de que la empresa cuenta con plan de emergencia.

Preguntas		
Respuesta	Frecuencia	%
Si	3	42,9
No	4	57,1
Total	7	100%

Tiene conocimiento si la empresa cuenta con un plan de emergencia?

7 respuestas

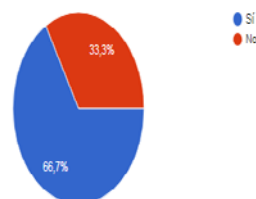


Análisis tabla 11. El 80% de los encuestados afirman que ha sufrido un accidente laboral en la empresa ya que por lo tanto se requiere la ejecución del plan de mejoramiento y evitar que ocurran sucesivamente accidentes y el 20% dice no haber tenido un accidente laboral.

Preguntas		
Respuesta	Frecuencia	%
Si	4	80%
No	3	20%
Total	7	100%

Ha sufrido usted o algún compañero de la empresa un accidente laboral?

3 respuestas

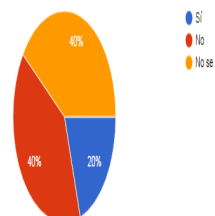


Análisis tabla 12. Lamentablemente el 20% del personal sabe que existe una alarma de emergencia, mientras el 40% no tiene idea que esta exista y el 40% no sabe

Preguntas		
Respuesta	Frecuencia	%
Si	1	20%
No	2	40%
No sabe	2	40%
Total	5	100%

Existe una alerta o alarma que se active en caso de una emergencia?

5 respuestas

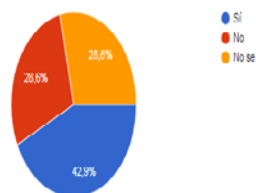


Análisis tabla 13. El 42% ,9 del personal conoce los pasos que se deben implementar para el SG-SST y el 28,6% no lo conoce, el 28,6 no sabe. En cuanto a estos datos se debe capacitar más al personal de la empresa a que tengan las pautas y conozcan más a cerca del SG-SSt

Preguntas		
Respuesta	Frecuencia	%
Si	3	42,9%
No	2	28,6
No sabe	2	28,6%
Total	7	100%

Conoce usted que pasos se deben tener en cuenta para implementar el SG-SST

7 respuestas

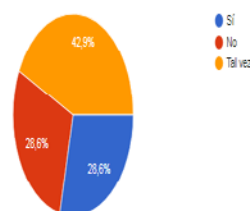


Análisis tabla 14. El 28,6% opina que cuenta con el entrenamiento para la manipulación de los equipos y máquinas de la empresa el 28,6% dice no contar con los conocimientos necesarios y el 28,6% no sabe.

Preguntas		
Respuesta	Frecuencia	%
Si		28,6%
No		28,6%
No sabe		42,9%
Total	7	100%

Cuenta usted con el entrenamiento necesario para la utilización de los equipos y máquinas que se encuentran en la empresa?

7 respuestas



CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

5.1. Resumen de Hallazgos

Mediante la investigación y/o implementación de recolección de los datos se evidencia la falta de información y falta de que exista un plan de SG-SST, un plan de emergencia para la protección del personal de la empresa DIAGNOSTICENTRO AMISTAD ya que carece de estos. Es de gran relevancia ya que le permite de manera segura realizar sus labores cotidianas dentro de la misma.

La empresa como tal no cuenta con un SG-SST pero se evidencia que cumplen con algunos requisitos y estándares de seguridad que le permiten ir mejorando las condiciones de trabajo y seguridad de la empresa.

- Al momento de hacer las inspecciones se identificó que el personal la mayoría ha sufrido accidentes laborales porque no han tenido las capacitaciones necesarias para tener los conocimientos y evitar los riesgos que corren al momento de ejercer sus labores.
- No cuentan con un plan de emergencia, un plan de emergencia es tan fundamental como lo es un plan de SG-SST ya que estos les permiten prevenir los incidentes antes de que estos ocurran.

5.2. Recomendaciones

- Urge la demanda de urgente de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud del trabajo para la protección del trabajador y así evitar de que haya accidentes laborales

- Capacitar de manera más seguida al personal de la empresa DIAGNOSTICENTRO AMISTAD que se tengan el personal del COPASST quienes son los que estarán en la obligación del sistema y las áreas de trabajo que cumplan con dichos requisitos.
- Colocar las alarmas de emergencia en lugares visibles que todo el personal lo tenga identificado en caso de cualquier emergencia.
- Implementar el modelo estratégico para el programa de Bienestar social, integrando la prevención de riesgos ambientales, ocupacionales y psicosociales ejecutarlo durante el segundo trimestre del año presente.
- Implementar estrategias que permitan lograr un ambiente laboral y social armónico con los intereses de los colaboradores y la empresa.

5.3. Propuesta

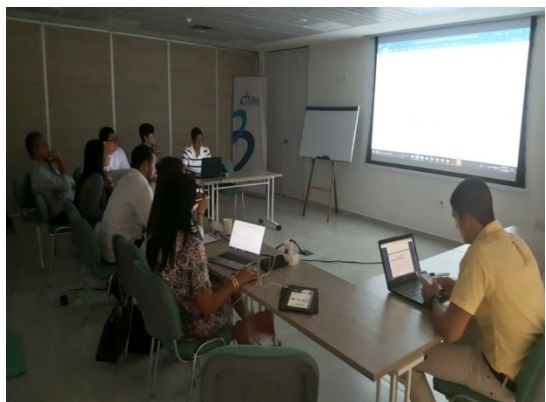
En la empresa Diagnosticentro Amistad, es notorio la falta de planes de acción sobre prevención de accidentes laborales, por lo tanto, implementamos la propuesta de manera teórico-práctica, acompañada de actividades lúdicas, con el objetivo de diseñar estrategias e identificar los protocolos necesarios para la prevención y atención en caso de accidentes laborales.

Por lo tanto, implementaremos una capacitación sobre el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), en los predios de la misma empresa, también se hará un proceso de persuasión a los empleados sobre cuidados personales y también con la empresa pues esto les ayudará a mejorar la calidad de vida y la de sus familias.

Mediante las investigaciones y/o inspecciones realizadas en la empresa DIAGNOSTICENTRO AMISTAD se hacen las siguientes recomendaciones.

- Se sugiere a los directivos que se implanten un Plan de Mejoramiento del SG-SST
- Un plan de Emergencia
- Un plan de bienestar social

Que dichos planes cuenten con todos los requisitos legales con el fin de garantizarles una mejor calidad de vida a los trabajadores de la empresa.



5.3.1. Recursos: Humanos, Materiales, Financieros

Recursos Humanos: todo el personal que labora en la empresa debe tener disponibilidad para hacer parte de las actividades de salud ocupacional.

- **Recursos Físicos:** las instalaciones locativas de la empresa en la cual se cuenta con una oficina específica disponible para la realización de capacitaciones y reuniones, la cual se encuentra amoblada y acondicionada en condiciones de orden y aseo.

Materiales: Tecnología, internet, papel, marcadores, pizarrón, Video Bean, lápices, libretas, sillas, mesas, sonido, micrófonos y pantalla de tv o proyector, espacio de trabajo, Ordenadores, programas ofimáticos.

- **Financieros:** Presupuesto aprobado por la empresa, para la inversión en el plan de acción a desarrollar.

Rubros	Total
Diagnostico	\$ 120.000
Inspección	\$ 320.000
materiales	\$ 100.000
Capacitación del SG-SST	\$ 300.000
Socialización programa de salud ocupacional	\$ 120.000
Socialización plan de emergencia	\$ 100.000
Total	\$ 1.060.000

5.3.2. Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt

Actividades	Año: 2018									
	Marzo				Abril				Mayo	
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2
Diagnostico										
Formulación de la Propuesta										
Inspección										
Materiales										
Capacitación del SG-SST										
Socialización programa de Salud Ocupacional										
Socialización Plan de Emergencia										
Entrega del Informe										

BIBLIOGRAFÍA

Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo - Ministerio del trabajo

www.mintrabajo.gov.co/.../0/.../a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8

Información COPASO - Corporación Universitaria Rafael Nuñez

<https://www.curn.edu.co/infoadmin/inf-copaso.html>

Cuesta, A. (2009) Gestión del talento humano y del conocimiento. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones.

ProQuest ebrary. Web. 27 November 2016. Recuperado de:

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10467110>

WikiLibros (2010). Teoría de creación de conocimiento por Nonaka y Takeuchi. Gestión del

Conocimiento - Modelo de creación del conocimiento. Recuperado de:

https://es.wikibooks.org/wiki/Gesti%C3%B3n_del_conocimiento/Modelo_de_creaci%C3%B3n_del_Conocimiento/Teor%C3%ADa_de_creaci%C3%B3n_de_conocimiento_por_Nonaka_y_Takeuchi

Henao, Roble, F. (2007). Historia de la salud ocupacional en Colombia. Introducción a la Salud Ocupacional. Ecoe Ediciones Ltda. Bogotá, 2007. Página 16 - 17. (p. 236).

MINSA. (2005). Manual De Salud Ocupacional. Dirección General de Salud Ambiental,

Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional y Auspiciada Por La OPS/OMS, 1–102. Retrieved

from http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF

Plan de Emergencia - Prevención de Riesgos - prevencionucsf.blogspot.com/2009/10/plan-de-emergencia.htm

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia. (2017) Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37. del Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, sobre la transición para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) Recuperado de:

<http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/normatividad/decretos/2017>

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

http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/facultades/f_sogamoso/pregrado/minas/documentos/PASOS_PARA_REALIZAR_UN_PROGRAMA_DE_SALUD_OCUPACIONAL.pdf

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

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