

Diagnóstico de investigación al área de salud ocupacional de Bancolombia e implementación del modelo Nonaka y Takeuchi (Gestión del conocimiento), el cual contribuirá a la disminución de los factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés.

Presentado Por:

Sandra Milena López

Soraya Loraina Ramírez Rivera

Mónica Cristina Gaviria

Candelaria Vélez Buendía.

Diana Carolina Gámez

Grupo:102

Presentado a:

Carolina Iveth Sánchez

Diplomado De Profundización En Gerencia De Talento Humano

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia

Escuela Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Programa Administración de Empresa

Tunja-Boyacá

2017





Contenido

Introducción	1
Objetivos	3
Capítulo 1: El Problema.....	4
1.1 Antecedentes del Problema	6
1.2 Planteamiento del Problema.....	9
2 Objetivos de la investigación.....	10
2.1 Objetivo General	10
2.2 Objetivos Específicos	10
3 Justificación de la Investigación.....	11
Capítulo 2: Revisión De Literatura	13
4 Marco Teórico	14
Capítulo 3 Metodología General.....	23
4.1 Método de la Investigación	23
4.2 Población y Muestra.....	23
4.3 Fuentes de Información.....	25
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	25
Capítulo 4: Resultados	26
4.5 Presentación de Resultados	26
4.6 Análisis de datos.....	27
Capítulo 5: Conclusiones	52
4.7 Resumen de Hallazgos	52
4.8 Recomendaciones.....	56
4.9 Propuesta	57
4.10 Recursos Humanos.....	66
5 Cronograma de Actividades	71
6 Conclusiones.....	72
Bibliografía	743
Anexos	816





Lista de gráficos

Grafico 1.....	24
Grafico 2.....	25
Grafico 3.....	27
Grafico 4.....	28
Grafico 5.....	29
Grafico 6.....	30
Grafico 7.....	32
Grafico 8.....	33
Grafico 9.....	34
Grafico 10.....	35
Grafico 11.....	36
Grafico 12.....	37
Grafico 13.....	40
Grafico 14.....	42
Grafico 15.....	43
Grafico 16.....	44
Grafico 17.....	45
Grafico 18.....	45
Grafico 19.....	47
Grafico 20.....	48





Lista de anexos

Anexo 1.....	76
Anexo 2.....	80
Anexo 3.....	81
Anexo 4.....	82
Anexo 5.....	85







Introducción

El Grupo Bancolombia es una entidad financiera preocupada por sus grupos de interés entre ellos los clientes externos e internos, en este orden de ideas se prioriza el servicio al cliente y el bienestar de los funcionarios. Es así como surge la necesidad de diseñar un programa de bienestar laboral que garantice la intervención en las esferas humanas fundamentales a saber: física, mental y social, propiciando mejores condiciones laborales en búsqueda de un mejoramiento continuo de la calidad de vida de los colaboradores.

La salud y seguridad ocupacional son tomadas como herramientas básicas e indispensables para mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de vida de toda la organización en general. Con esta se permite desarrollar, promover, prevenir y controlar enfermedades ocupacionales y accidentes; con lo cual enriquecemos la entidad en todos sus aspectos, ya que funcionarios felices es proporcional a establecer ventajas competitivas de largo plazo, las cuales puedan adaptarse, en su naturaleza, a los cambios que su entorno de acción les exige.


En esta era donde el desarrollo organizacional ha enfrentado esta dinámica, existe un enfoque orientado a disminuir los riesgos a nivel empresa con lo cual la Gestión del Conocimiento que tiene por objeto administrar ese conocimiento organizacional, y que este sea una ventaja competitiva para la Dirección de Soluciones del Grupo Bancolombia con






respecto a sus similares nos proporciona gran utilidad para diagnosticar de manera efectiva las falencias internas de la empresa. Dicha gestión incluye el análisis del conocimiento existente en la empresa, desde una perspectiva dinámica. Esta perspectiva se complementa con las aportaciones de la literatura de capital intelectual, que aborda el análisis del conocimiento desde un enfoque dinámico.

El presente trabajo describe la búsqueda de mejorar los procesos, por medio de la evaluación y modificación del Programa de Salud Ocupacional en Bancolombia, disminución de los tiempos en el desarrollo de nuevos productos, mejoras de los ya existentes, reducción del desarrollo de soluciones a los problemas y de los costos asociados con los accidentes e incidentes de trabajo, reflejado en el comportamiento de los empleados, en las relaciones con todos los grupos de interés y en los sistemas de trabajo mediante los cuales se desarrolla la actividad.





Objetivos

- Establecer las pautas para la creación de Programa de Salud Ocupacional con el fin de mitigar las posibles afectaciones a de sus empleados en el desarrollo de las actividades diarias.
 - Planear y ejecutar actividades que tengan como objetivo mantener y mejorar la salud y estabilidad de los trabajadores.
 - Identificar que el desarrollo del Programa de Salud Ocupacional en la empresa BANCOLOMBIA, que tiene tanta importancia en la gestión de la calidad, la productividad y las finanzas de la empresa.
 - Mejorar la calidad del ambiente laboral, para lograr mayor satisfacción en el personal en consecuencia, mejorar los servicios que se prestan.
 - Identificar estrategias para la promoción del servicio para generar un impacto y satisfacción de los clientes.
- 



Capítulo 1: El Problema




La Salud Ocupacional busca la intervención de varias disciplinas y con la participación activa de todos los niveles de la empresa, mejorar las condiciones de trabajo y de salud, mediante acciones coordinadas de promoción de la salud, la prevención y el control de los riesgos, de manera que facilite el bienestar de los empleados y la productividad de la empresa, por medio del Programa de Salud Ocupacional se planea, organiza, ejecuta y se evalúa las intervenciones sobre las condiciones de salud (Medicina Preventiva) y de trabajo (Higiene y Seguridad Industrial), tendientes a mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria.

El desarrollo y progreso económico del país está relacionado con el bienestar y la salud de los trabajadores; esta es una preocupación enmarcada en el contexto socio- laboral de nuestra nación, plasmada en las políticas de seguridad social y normatividad en Salud Ocupacional.

En este sentido se puede ver que Bancolombia es una entidad que se caracteriza por su posición en el mercado, razón por la cual les exige a sus colaboradores el cumplimiento de varias tareas y se ha visualizado que una parte del personal presenta síntomas de estrés;

Dentro del medio laboral, el trabajador interactúa con diferentes condiciones de trabajo que pueden afectarlo positiva o negativamente. Por eso el trabajo puede convertirse en un instrumento tanto de salud como de enfermedades para el individuo, la empresa y la





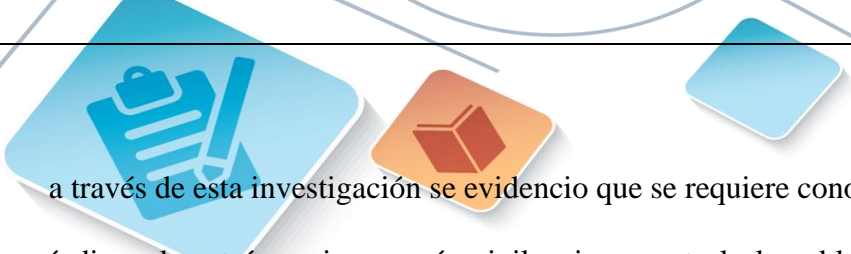


sociedad. Los efectos desfavorables de las condiciones de trabajo con: los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, ausentismo, rotación de personal y mal clima laboral que se traducen en una disminución de la productividad de la empresa y en el deterioro de la calidad de vida de los trabajadores.

Bancolombia con el fin de dar cumplimiento a sus metas, ha llevado a que en sus trabajadores se incremente el nivel de estrés, agotamiento y cansancio físico, con el fin de obtener los mejores resultados esperados en la entidad. A pesar, que las ganancias obtenidas por Bancolombia aumentan cada año, las metas no se reducen, por el contrario, se hacen cada vez más inalcanzables. Se podría plantear que lo que hace unos años fue una virtuosa promesa estratégica de una “Banca más humana”, con principios de respeto, calidez y cercanía... con mecanismos importantes como el diálogo social, la declaración de lo humano, la ética y responsabilidad social empresarial, que desde su más alta cúpula de dirección se hizo partícipe con diálogos de paz que iniciaban en el país; hoy es una visión que se ha venido abajo con la presunta resolución de problemas de eficiencia y sostenibilidad, de reestructurarse para ponerse a tono con los desafíos comerciales y tecnológicos que la coyuntura comercial exige; todo esto debido a prácticas indebidas que se creían erradicadas en la organización, violando de esta manera el pacto o acuerdo de relaciones humanas y diálogo social que había suscrito con las organizaciones sindicales. Generando una gran incertidumbre y un mal ambiente laboral.

Mediante este estudio se pretende conocer las causas de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento, que se han detectado en varios trabajadores y han causado ausentismo por incapacidad dentro de la entidad. Aunque la empresa posee el programa de Salud Ocupacional que es exigido por ley,





a través de esta investigación se evidenció que se requiere conocer los riesgos psicosociales, índices de estrés y ejercer más vigilancia y control al problema ya mencionado, pues se evidencian falencias relacionadas con el ambiente y desempeño de sus trabajadores. De igual manera implementar un modelo que no solo de a conocer la problemática, también dar una solución, que aporte educación y conocimiento del sistema a todo el personal que allí labora.


1.1 Antecedentes del Problema

Bancolombia es una entidad fundada en Medellín en el año 1875 iniciando como Banco de Colombia. El 11 de octubre de 1945 abrió las puertas el Banco Industrial Colombiano (BIC) para atender con servicios financieros a una clientela corporativa.

El BIC se convirtió en ‘la media naranja’ de muchas empresas, la mayoría antioqueñas, en sus planes de expansión e inversión. Luego, la compañía del círculo rojo con las tres iniciales blancas adentro, cruzó fronteras.

Después de la compra se bajó el aviso del BIC y se hizo el de Bancolombia. Pero luego se hizo a Sufinanciamiento (2003) y protagonizó en 2005 la integración con Conavi (corporación de ahorro y vivienda) y Corfinsura (corporación financiera) en una fusión sin precedentes en el país y que lo fortaleció en el crédito hipotecario.

Entre compras, fusiones y jugadas estratégicas entre la feroz competencia, el BIC se mantiene como la persona jurídica de Bancolombia, que ha sido pionero en la banca



colombiana en su expansión en servicios y fronteras y han sido muestra a seguir por sus competidores locales.

Bancolombia, es el banco privado más grande del país (por el tamaño de su patrimonio y activos) y uno de los más grandes de América. Su centro de operaciones se encuentra en la ciudad de Medellín y cuenta con varias líneas de negocios y uno de los portafolios de productos más grandes a nivel nacional; razón por la cual el nivel de exigencia entre los funcionarios es alto para poder lograr los objetivos propuestos.

Bancolombia es una compañía considerada por el sector como una de las empresas más confiables en el negocio financiero, con grandes oportunidades de conquistar los mercados internacionales; La empresa posee una planta física con amplias instalaciones y moderna tecnología, su recurso humano debe ser altamente calificado y capacitado en pro de una eficiente labor que pueda asegurar el éxito de sus aspiraciones comerciales; pero durante los últimos años se ha evidenciado de forma paulatina y en crecimiento un problema que aqueja la mayor parte de la empresas colombianas.

Según La revista Dinero (2014). La II Encuesta de Seguridad y Salud en el Trabajo, presentada por el Ministerio de Trabajo las situaciones que mayor estrés generan en los trabajadores colombianos con consecuencias en ausentismo son:

- El trabajo excesivamente exigente
- Falta de tiempo para completar las tareas
- Falta de claridad sobre la función del trabajador
- Desajustes entre las exigencias del trabajo y la competencia del trabajador.

- Problemas ergonómicos

- Comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros
- Gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo;

Los procesos en Bancolombia año tras año han venido evolucionando, lo cambios se han dejado venir y las tareas que realizaban los trabajadores han debido ser más exigidas, y se ha visualizado que una parte del personal presenta síntomas de estrés; las condiciones de trabajo, pueden influir en la salud física y mental del trabajador; esto se hace más evidente cuando las exigencias laborales superan la capacidad del personal, causando índices altos de fatiga que crean riesgos de enfermedades psicosociales y determinan índices de estrés laboral, esto incide en el trabajador y su puesto de trabajo, afectando la funcionalidad del trabajador, dando lugar a limitaciones en su desenvolvimiento personal y laboral aumentado los índices de ausentismo dentro de la organización.

En estudios realizados por la Organización internacional del Trabajo (OIT) Las causas más comunes de estrés en el trabajo son los riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las condiciones de empleo, así como las condiciones externas que pueden tener influencia sobre la salud, el desempeño y la satisfacción laboral.

El estrés laboral es “una enfermedad peligrosa”; dentro de los estudios realizados a nivel mundial, ha sido categorizada en el segundo lugar del ranking de problemas de salud en el trabajo y se estima que entre el 50% y el 60% de las jornadas laborales pérdidas se presentan por esta causa. (Fernández, 2010). Tomado prudentemente estos índices y en pro del cuidado




que la entidad debe tener con su mano de obra, toma gran importancia conocer los riesgos psicosociales y los niveles de estrés que pueden estar afectando al personal de Bancolombia.

1.2 Planteamiento del Problema

Toda empresa cualquiera que sea su tamaño o actividad, debe cumplir unos lineamientos globales sobre salud ocupacional; no solo porque con ello se protege así misma de posibles demandas legales, sino que también protege la salud de sus trabajadores. Además, esta como obligación legal señalada en el código sustantivo de trabajo ley 100 de seguridad social, resolución 1016 de 1991 y el decreto 1295 de 1994.

La Salud Ocupacional en el Grupo Bancolombia, presenta una situación de no muy buena aceptación y/o calificación, ya que presenta considerables fallas en la aplicación de los programas de Seguridad y Protección laboral de los trabajadores, no establecen clara y específicamente los conocimientos en Salud Ocupacional, ya que el funcionamiento de este programa está centralizado y básicamente se limitan a lo que les brinden las ARLS a las cuales están afiliados los trabajadores, de ahí que se encuentre muy desprotegido de todo lo relacionado con dicho programa, en espera de ser puesto en marcha adecuadamente y ajustándolo a la normatividad en bien de los trabajadores. Más que todo esto se debe a prácticas que usa la organización como cumplimiento de metas bajo presión para generar algún premio o estímulo entre los funcionarios.

Bancolombia han demostrado su preocupación por la salud mental y física de sus empleados, debido a los episodios recurrentes de ausentismo por incapacidad médica, que

oscilan entre 10 incapacidades en total por semana en las 10 oficinas físicas de Bancolombia en la ciudad de Tunja Boyacá, población objeto de esta investigación; esta situación se han presentado con algunos trabajadores en determinadas jornadas laborales y ha ido en crecimiento, por lo que se desea conocer más a fondo sobre dicha problemática.

Teniendo en cuenta lo anterior se plantea ¿que debe hacer BANCOLOMBIA para conocer a fondo y solucionar la problemática de ausentismo por incapacidad médica que expresa agotamiento, depresión y problemas de salud debido al ESTRÉS?.

De que manera Bancolombia y su equipo de talento humano pueden contribuir a la disminución de los factores de riesgos a los que se exponen día a día sus empleados y al mejoramiento de la productividad en la entidad?

Por último, Bancolombia ¿Qué puede hacer para mejorar el modelo estratégico integral del Talento Humano y todos los niveles del área de Salud Ocupacional con énfasis en la gestión del conocimiento?

2 Objetivos de la investigación

2.1 *Objetivo General*

Analizar el programa de salud ocupacional del Grupo Bancolombia, a fin de realizar las recomendaciones pertinentes y lograr un mejor desempeño laboral de sus empleados.

2.2 *Objetivos Específicos*



- ▶ Restructurar el programa de bienestar laboral e implementar el modelo Nonaka y Takeuchi (Gestión del conocimiento) para los funcionarios del grupo Bancolombia.
- ▶ Identificar y describir las condiciones de trabajo y los principales efectos sobre la salud percibidos por los trabajadores
- ▶ Evaluar la frecuencia de la exposición (prevalencia de exposición) a los principales factores de riesgo ocupacional existentes.
- ▶ Proponer acciones concretas para la prevención y el control de las condiciones de la salud ocupacional.
- ▶ Analizar el monitoreo de las personas en Bancolombia, desarrollando el planteamiento de una propuesta que le permita a la empresa administrar eficientemente el recurso humano en Salud Ocupacional.

3 Justificación de la Investigación

El programa de salud ocupacional existente en Bancolombia, aplicado y desarrollado de manera adecuada se pudo catalogar como la herramienta más efectiva para aumentar la productividad y disminuir el ausentismo laboral. Adicionalmente se incentivó el recurso humano para disminuir la accidentalidad, conservar los equipos e instalaciones y a la vez de disponer de los ambientes saludables, para no solo evitar las enfermedades profesionales sino proporcionar bienestar al trabajador, eliminando factores de reducción de la capacidad laboral.




Teniendo en cuenta lo anterior, la presente investigación se orienta en encontrar y reconocer minuciosamente los factores que causan el estrés laboral de los empleados, con el fin de combatirlos y con ello disminuir posibles alteraciones en la salud y la vida laboral, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los empleados de Bancolombia y al cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad.

Dado que los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales interfieren en el desarrollo normal de la actividad empresarial e inciden negativamente en su productividad, además de generar graves implicaciones a nivel laboral, familiar y social, Bancolombia dio aplicabilidad y mejoramiento al programa de salud ocupacional ya existente.

Siendo el trabajo la esencia de toda vida social; es imprescindible proteger los trabajadores de los posibles riesgos como: accidentes de trabajo, enfermedades profesionales en sus ocupaciones y el cómo ubicarlos en un ambiente de trabajo de acuerdo con su función y capacidad fisiológica.

La persona adulta pasa la mayor parte de su vida en función del trabajo y en el desempeño de éste viéndose expuesto a innumerables factores que pueden favorecer su salud y bienestar o, por el contrario, afectar su integridad física y mental, pues se reconoce que el trabajo es una condición indispensable para el desarrollo social y económico del país y debe gozar, por tanto, de su especial protección.

El siguiente trabajo ha sido para determinar las condiciones de salud y de trabajo en los funcionarios del Grupo Bancolombia, con lo cual se describió a la sociedad en general, las condiciones de cada una de las personas que prestan su servicio en la Entidad. De esta manera, los entes financieros, tendrán las herramientas básicas que les permita mejorar las condiciones del ambiente de trabajo de sus operarios, optimizando el beneficio que las mismas empresas reciben de ellos. Dentro de las implicaciones y dadas las características de la problemática presentada, se puede mencionar que es necesario erradicar algunas prácticas para lograr productividad bajo presión. Es por ello que es importante resaltar que las

condiciones en que se ve afectado el trabajador implican altos costos a sus empleadores sin descartar los altos índices de enfermedad profesional que provoca dicha actividad, lo cual también representa oneroso al sector productivo que se está tratando. Es importante reconocer que el mejoramiento de las condiciones de salud y de trabajo de este personal redundará en beneficios propios y minimiza los traumas del desarrollo empresarial implicado.

La sociedad colombiana ha sido ajena a la situación de salud y de trabajo de esta población, la cual, sin darnos cuenta le ha proporcionado al grupo Bancolombia y al sector financiero del país posicionamiento y reconocimientos importantes. El reconocimiento nacional e internacional que tienen las empresas del Grupo Bancolombia es un elemento diferenciador y se constituye en un foco de gestión para Aportes del liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo al clima organizacional, por tanto es necesario hacer de esas compañías buenos sitios para trabajar, convirtiendo el clima laboral en una ventaja competitiva para atraer y conservar el talento, comprometiéndose con el desarrollo de un estilo de liderazgo efectivo y consistente con la marca, lo que genera valor a los clientes y posibilita el crecimiento de los empleados y del negocio. Dentro de este marco de condiciones, la investigación propuesta generará en este grupo de personas y a sus jefes, inquietudes sobre los intereses que cada uno de estos debe manejar a fin de lograr acuerdos que los beneficien. Los resultados que se obtengan tienen la información más reciente de condiciones que pueden estar afectando la salud y bienestar de los funcionarios de Bancolombia, mejorando los escenarios laborales de sus trabajadores.

Capítulo 2: Revisión de la Literatura





4 Marco Teórico

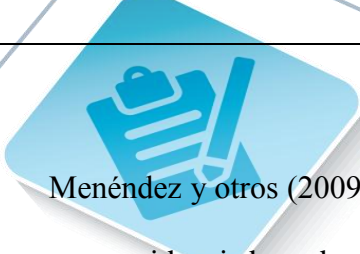

La Salud Ocupacional es un tema que ha cobrado importancia en las últimas décadas debido a la incorporación de la salud, la higiene y la seguridad industrial como herramienta para mejorar la productividad a través de la identificación, evaluación y análisis de riesgos ocupacionales, para la elaboración de panoramas de riesgos con el fin de recomendar acciones de mantenimiento pertinentes a garantizar la calidad y normal desarrollo de las actividades dentro de la industria y realizar un control sobre las mismas.

Partiendo de este precedente se considera que las condiciones en que se realiza una actividad repercuten en la eficiencia de la misma. El ambiente inmediato no deja de influir en la motivación para realizar la tarea y la destreza con que esta se ejecuta. Si las condiciones físicas son inadecuadas, la producción se verá afectada.

Para la realización de este trabajo se consideró que es necesario mencionar, bases teóricas referentes a: sistema de gestión, número de accidentabilidad, ausentismo, gestión de riesgo, desempeño, productividad, fiabilidad, ambiente macro ergonómico, inversión, eficiencia, rendimiento de la inversión del capital humano (ROICH), valor añadido, impacto económico e impacto social:

Para Ogalla (2005), un sistema de gestión se define como el “esquema general de proceso y procedimientos que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos”.

Según Muñoz (2010), un sistema de gestión se le conoce como el “conjunto de medios que permiten conocer el estado de la organización y elaborar programas de mejora”.

Menéndez y otros (2009), definen al número de accidentabilidad como “un suceso anormal, no querido ni deseado, que se presenta de forma brusca e inesperada, y normalmente es inevitable, interrumpe la continuidad del trabajo y puede causar lesiones a las personas”.


Al hablar de ausentismo Molinera (2006), lo conceptualiza como “el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo, cuando estaba previsto que acudiese al mismo, de manera justificada o injustificada, o no desarrollando su cometido de forma voluntaria durante una parte o la totalidad de la jornada”.

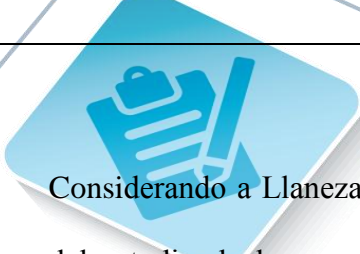


Según Martínez & Ruiz (2001), la gestión de riesgos “es el término que se aplica a un sistema lógico y sistemático de identificar, analizar, valorar, tratar, hacer el seguimiento y comunicar los riesgos asociados a cualquier actividad, función o proceso, de manera que se posibilite a las organizaciones minimizar las pérdidas y maximizar las oportunidades”.

Para los autores Atehortúa y otros (2005), el desempeño “es una acción (o conjunto de acciones) de una persona, dirigida a la obtención de un resultado específico (o conjunto de resultados), que tiene lugar en un momento particular y está condicionada por un conjunto de factores que conforman su contexto”.

Sobre la base de los sus estudios Dolly (2007), define a la productividad como “una medida de eficiencia que se relaciona con la producción. Conceptualmente puede definirse como la interrelación entre los ingresos, el proceso de conversión y los egresos”.

Al hablar de fiabilidad Atehortúa la define como “la probabilidad de que cumpla su misión específica durante un período de tiempo determinado y en las condiciones en las que se encuentre”.



Considerando a Llanea (2007), establece que el “ambiente macro ergonómico se encarga del estudio de las condiciones físicas que rodean al ser humano y que influyen en su desempeño al realizar diversas actividades, tales como el ambiente térmico, nivel de ruido, nivel de iluminación y vibraciones”.



Por su parte Mejía (1998), define a la “eficiencia como el logro al menor costo unitario posible. En este caso estamos buscando un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados”.



Según Bestratén (2013), el rendimiento de la inversión del capital humano (ROICH), “es la relación entre los ingresos y gastos, descontando de estos últimos el Coste de Capital Humano (CCH), que incluye todos los costes: salariales, de siniestralidad, de absentismo, de rotación y de beneficios sociales; y dividido todo por el CCH”.

Fernández (2007), menciona “La evaluación financiera permite determinar, por medio de indicadores financieros, la rentabilidad de algún proyecto, para lo cual es necesario estimar en detalle los ingresos, así como los costos de inversión inicial y los costos de operación del proyecto”

Para González (2010): El impacto económico se entiende el efecto que produce un sector económico sobre la producción, la renta y el empleo en una determinada área geográfica y durante un período de tiempo. Dentro del impacto económico podemos diferenciar, por una parte, los elementos cuantitativos, y por otra, los cualitativos.

Y, por último, para el autor Brito (2013), el impacto social son los “cambios que puedan afectar empleo, ingresos, propiedades, producción, estilo de vida, prácticas culturales, ambiente, salud, derechos individuales o colectivos, derechos de propiedad”.







Con todos estos referentes, se argumenta, que resulta trascendental la evaluación y el control y seguimiento en el programa actual de salud ocupacional que posee Bancolombia, porque permite minimizar riesgos, precautelando la salud del trabajador y por ende el bienestar de la organización en el ámbito legal, económico y social.

“Los psicólogos industriales han realizado programas de investigación exhaustiva sobre todos los aspectos del ambiente físico del trabajo y han concluido que el ambiente incomodo ocasiona efectos negativos: disminución de la productividad, aumento de errores, mayor índice de accidentes y más rotación de personal.”

Es así como ALVARADO manifiesta en su texto Historia de la Salud Ocupacional que “La indiferencia por la salud y seguridad de los trabajadores ha sido una característica de las sociedades antiguas y modernas hasta tiempos relativamente recientes. Fue solamente a comienzos de la década de los 40, con el comienzo de la segunda guerra mundial, cuando se comprendió la real importancia de la Salud Ocupacional. El conflicto bélico puso en evidencia la relevancia que adquiriría el estado de salud de la población laboral para poder cumplir adecuadamente con las importantes exigencias que generó esa conflagración. Se inició entonces un período de rápido desarrollo en esta disciplina, con un acelerado progreso en sus respectivas áreas, proceso que continua sin interrupciones hasta nuestros días.”

Como antecedentes de la Salud Ocupacional se pueden mencionar la Antigüedad en cuya época la actividad laboral más representativa la constituía la minería donde el ambiente de trabajo era deplorable, caracterizándose principalmente por las condiciones de esclavitud y por la abundante mano de obra para remplazar a los trabajadores que fallecían o quedaban incapacitados producto de accidentes o enfermedades laborales; situaciones que se presentaban continuamente por no contarse con medidas de seguridad e higiene.











“Los precursores de la salud ocupacional en la edad media fueron Agrícola y Paracelso en el siglo XVI. En esa época la mortalidad por enfermedades pulmonares no se registraba, pero probablemente era causada fundamentalmente por silicosis, tuberculosis y también cáncer pulmonar producido por mineral radioactivo incorporado a la roca silíceo. Existen antecedentes que indican que la mortalidad era muy elevada, factor que aumentaba la importancia de contar en las labores mineras con una ventilación adecuada y la utilización de máscaras para evitar enfermedades. Paracelso comprendió que el aumento de las enfermedades ocupacionales estaba directamente relacionado con un mayor desarrollo y explotación industrial.”

A pesar de los progresos gracias a estos investigadores, era evidente que la idea de enfermedades ocupacionales causadas por un agente específico existente en el ambiente de trabajo y en determinadas actividades, no era concebida aún, existiendo para ellas explicaciones dudosas y carentes de precisión.

A lo que se refiere la modernidad se hace necesario citar a Bernardino Ramazzini (1633 - 1714) médico italiano reconocido como el padre de la Medicina Ocupacional, fue el primer investigador que efectuó estudios sistemáticos sobre diversas actividades laborales, observando con perspicacia que algunas enfermedades se presentaban con mayor frecuencia en determinadas profesiones.

La Revolución Industrial marca un momento decisivo para la Salud Ocupacional debido a que comienza una serie de transformaciones de los procesos de producción, caracterizadas fundamentalmente por la introducción de maquinarias en la ejecución de diferentes trabajos. El oficio artesanal va siendo gradualmente remplazado por la producción en serie por medio de fábricas cada vez más mecanizadas.









“En las fábricas y minas del siglo XIX los trabajadores estaban expuestos a un gran riesgo de sufrir enfermedades profesionales o accidentes del trabajo, así como a los efectos adversos derivados de una jornada laboral prolongada. La mejoría en las técnicas de fabricación de materiales se obtuvo a expensas de la utilización de máquinas cada vez más rápidas, peligrosas y complejas. Los trabajadores habitualmente no contaban con la preparación necesaria para operar correctamente la nueva maquinaria y las medidas de Seguridad Industrial eran escasas.”

“Por otra parte, los riesgos químicos aumentaron debido a la exposición prolongada a un espectro más amplio de nuevas sustancias, las cuales fueron introducidas sin considerar sus posibles efectos nocivos en los trabajadores. De esta manera, la transición desde un trabajo manual (artesanal) a uno mecanizado (industrial) se logró a costa de la salud o vida de muchos trabajadores.

Este proceso condujo a la paulatina creación de servicios de salud ocupacional y a una mayor atención hacia las condiciones ambientales laborales y a la prevención de enfermedades ocupacionales.”

En la actualidad se han realizado esfuerzos importantes por mejorar las condiciones laborales e incluso se cuenta con una normatividad específica que pretende velar por el ambiente laboral y por la seguridad y salud ocupacional. Es por ello que se han realizado estudios relacionados con la naturaleza de las funciones que desempeña la población activa y que las hace susceptible a dos tipos de riesgos para su salud: Aquellos propios del ambiente y condiciones de trabajo y los inherentes a la salud de toda la comunidad (enfermedades naturales). Se trata en consecuencia de una población doblemente vulnerable.

“Datos como los de la OIT que destacó que cada año se producen en el mundo 270.000.000 de accidentes, que tienen como causa la falta de seguridad en el trabajo, lo que equivale a 740.000 accidentes diarios, 513 accidentes por minuto y el calculó del costo de la accidentalidad laboral para la economía mundial, es del 4% del PIB, estos datos podrían ser mayores debido a la falta de registro en muchos países.”²


“Para el caso colombiano, según un estudio de SURATEP realizado en el año 1997, se calculó que el costo de la accidentalidad laboral en el país podría ubicarse cerca del 4.5% del PIB de ese año, estas cifras no son resultado del azar. Se debe reconocer que el país, aunque ha mejorado con respecto al año 1994 cuando se reglamentó el Sistema General de Riesgos Profesionales, todavía adolece de una verdadera cultura de prevención de riesgos tanto en empleadores como en los mismos trabajadores.




Generalidades de la salud ocupacional

Cuando se habla de salud laboral se refiere al “estado de bienestar físico, mental y social del trabajador, que puede resultar afectada por las diferentes variables o factores de riesgo existentes en el ambiente laboral, bien sea de tipo orgánico, psíquico o social”.

Por tal razón realiza actividades encaminadas a la prevención y control de los factores de riesgo, así como también la reintegración y rehabilitación de las personas que fueron expuestas a este.

La Salud Ocupacional es un tema que ha venido dando gran importancia en los últimos años debido a la incorporación de la salud física y mental del personal, la higiene y seguridad industrial como herramienta para mejorar la productividad y mejorar la calidad de











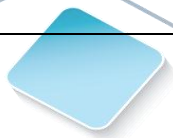
vida de quienes laboran, a través de la identificación, evaluación y análisis de riesgos ocupacionales en las organizaciones.

Mediante el Decreto 614 de 1984, en sus Artículos 28, 29 y 30 se establece la obligación de adelantar Programas de Salud Ocupacional, por parte de patronos y empleadores, este programa consiste en la planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo, Higiene industrial y seguridad industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria.

Un Programa de salud ocupacional Integral consiste en el diagnóstico, planeación, organización, ejecución, evaluación y control de las distintas políticas y actividades tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud integral individual y colectiva de los trabajadores en las áreas de trabajo.

Bernardino Ramazzini (1714) considerado por muchos como el padre de la Salud Ocupacional alegaba que no solo se deben tratar las enfermedades, además se debe indagar en las causas y posibles soluciones en el contexto en que se desenvuelve el trabajador. Según Bocanegra (2014) Los conceptos sobre la protección del trabajador y la seguridad industrial en Colombia tuvieron su origen a principios del siglo XX, en 1904 con el líder liberal, Rafael Uribe Uribe, quien trató el tema de la seguridad en el trabajo y promovió más tarde la Ley 57 de 1915 a la “Ley Uribe”, en la que se tomaron por primera vez, temas sobre las prestaciones económico asistenciales, la responsabilidad del empleador, las clases de incapacidad, enfermedades profesionales, la indemnización en caso de limitaciones físicas causadas por el trabajo laboral entre otras.

La estructura actual de la Seguridad Social en Colombia se encuentra establecida en la Ley 100 de 1993 y consta de tres componentes, cada uno de los cuales tiene su legislación propia, sus propios entes ejecutores y sus entes fiscales para su desarrollo; consta de cuatro componentes:

- AFP: Administradora de fondos y cesantías.
- EPS: Empresas promotoras de salud.
- ARP: Administradora de riesgos profesionales.

La salud ocupacional está compuesta por tres ramas principales: la medicina preventiva, la higiene y la seguridad.




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

También, recomienda los lugares óptimos de trabajo de acuerdo a las condiciones psico-fisiológicas del funcionario, con el fin de que pueda desarrollar sus actividades de manera eficaz.

La medicina preventiva comprende actividades como: exámenes médicos ocupacionales de ingreso, periódicos y de retiro, actividades de promoción de la salud y prevención para evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales; readaptación de funciones y reubicación laboral, calificación del origen de la enfermedad, visitas a puestos de trabajo e investigación del ausentismo laboral.

La higiene y la seguridad comprenden actividades de identificación, evaluación, análisis de riesgos ocupacionales y las recomendaciones específicas para su control, a través



de la elaboración de panoramas de riesgo, visitas de inspección a las áreas de trabajo, mediciones ambientales y asesoría técnica.

Capítulo 3 Metodología General



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; al igual, el tipo de investigación analítico, en el que se establece la comparación de variables sin manipularlas 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, haciendo énfasis en el análisis de la información existente, bases de datos, y contacto con el personal involucrado.

4.1 Método de la Investigación

El presente estudio correspondió a una investigación cuantitativa observacional de corte transversal.

4.2 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. Conformado por todos los empleados que integran las 10 oficinas físicas de Bancolombia en la ciudad de Tunja Boyacá. Esta población está conformada por 193 empleados.

Tamaño de la Muestra. Se usó 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:

$$n = Z_{\alpha/2}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{E^2(N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población= 193

α = Nivel de confianza = 95%

$(Z_{\alpha/2})$ = Intervalo de confianza = 1.96 $Z_{\alpha/2} = 1.962 = 3.8416$

P = Probabilidad de éxito = 50%

Q = Probabilidad de fracaso = 50%

E = Margen de error = 5%

$$n = 1.96^2 * \frac{193 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (193 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} =$$

$$n = 3.8416 * \frac{48}{0.0025 * (192) + 0.9604}$$

$$n = 3.8416 * \frac{48}{1.44} = 128$$

La muestra a tomar fue de n = 128

La muestra en las diferentes oficinas físicas de Bancolombia en Tunja Boyacá se tomó a través de un muestreo aleatorio simple que consiste en tomar los individuos al azar de la lista de empleados de cada oficina.



4.3 Fuentes de Información

Fuentes Primarias.

- Observación
- Análisis de documentos suministrados por la organización
- Encuestas.

Fuentes Secundarias.

Las fuentes secundarias corresponden a la disponibilidad de informes o resultados de investigaciones que en materia de Gestión de Recursos Humanos que se hayan realizado, 48 reseñas bibliográficas que contengan los referentes teóricos y prácticos en materia de Recursos Humanos.

4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Una vez recolectada la información, se diseñarán las tablas mediante la herramienta de tablas del procesador de palabras del Microsoft Office, para luego ser analizadas.

Delimitación

Delimitación Espacial. La entidad Financiera Bancolombia se encuentra ubicada en la ciudad de Tunja Boyacá

Delimitación Temporal. El proyecto se llevará a cabo en el periodo comprendido entre el mes de mayo y junio de 2017

Delimitación Temática. Con este proyecto se analizará el modelo de Salud Ocupacional de Bancolombia para determinar su nivel de contribución al logro de sus objetivos tomando como base el. Para esto fue necesario desarrollar los siguientes objetivos específicos:

- Llevar a cabo un diagnóstico de Salud Ocupacional de Bancolombia
- Observar el proceso de aplicación de personas en Bancolombia
- Caracterizar el proceso de compensación de personas en Bancolombia
- Identificar como se lleva a cabo el mantenimiento de las personas en Bancolombia (rotación de puestos según sus habilidades)
- Desarrollar el planteamiento de una propuesta que le permita a la empresa administrar eficientemente el recurso humano en Salud Ocupacional

Capítulo 4: Resultados

4.5 Presentación de Resultados

Para poder dar un diagnóstico del estado real del Proceso de Salud Ocupacional en el Grupo Bancolombia, se delimitó la población a los funcionarios de la Ciudad de Tunja Boyacá, ya que en esta ciudad es donde más se presenta el ausentismo, y los malestares por las condiciones laborales; de los cuales según la formula aplicada en el capítulo anterior se les realizó la encuesta a 128 de ellos, con el fin de identificar las fallas, necesidades y conocer su participación en las actividades de programas de salud ocupacional organizadas en la empresa, tales como: condiciones ambientales, ergonomía, medidas de prevención, pausas activas, etc.

4.6 Análisis de datos

Se realizó un estudio tipo encuesta de veinte (20) preguntas con respuesta cerrada SI o NO (Anexo 1) a 128 funcionarios, el cual fue procesado en una plantilla Microsoft de manera estadística y con sus respectivas graficas porcentuales. Sobre los cuales se evidenciaron las falencias existentes en el Ente Financiero.

Al indagar cómo ve la Salud Ocupacional en el área de trabajo, un 60% de los funcionarios encuestados consideraron que es Bueno, siendo un área destacada pero no manejada a profundidad y según las necesidades primordiales, por consiguiente, no alcanzó a cumplir las expectativas de los funcionarios, tal como lo refleja la gráfica 1, teniendo en cuenta la alta responsabilidad según el cargo que ocupa.

Gráfico 1. ¿Cómo ve usted la salud ocupacional en su área de trabajo?

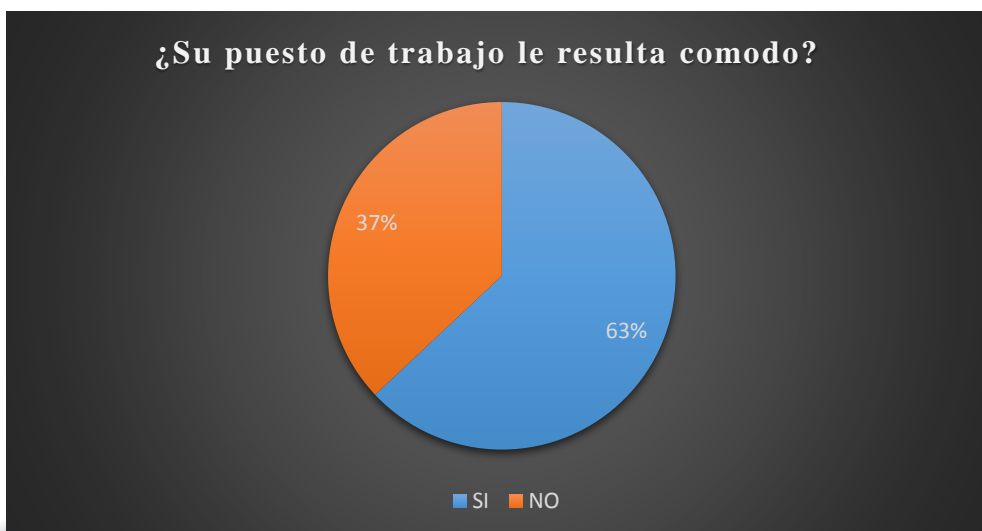


Elaboración propia

La salud ocupacional es fundamental para el bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional, originando estrés como uno de los principales riesgos para la salud y la seguridad, Bancolombia procura como empresa colaborar para que estos niveles no sean tan altos dentro de lo posible. Así por ejemplo se busca que los horarios de trabajo eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas, si una persona tiene clases en la universidad, se le acomoda el horario de tal forma que pueda cumplir con la misma, también se tiene especial cuidado con la carga laboral, que las personas descansen por lo menos un día en la semana y que si hace horas extra no se extralimite con estas; de igual modo se procura que al asignar las tareas estas estén de acuerdo a las capacidades del empleado y se trata al máximo de controlar los cambios en las condiciones de trabajo y en la salud de los trabajadores y su interrelación.

En el aspecto evaluado que hace referencia a las condiciones ambientales en su puesto de trabajo, se encontró que un 63% se siente cómodo con su puesto de trabajo, fundamental para el buen desempeño de las funciones, ya que en este se debe permanecer mínimo ocho horas diarias, es como el segundo hogar, según lo muestra la gráfica 2.

Grafico 2. ¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?



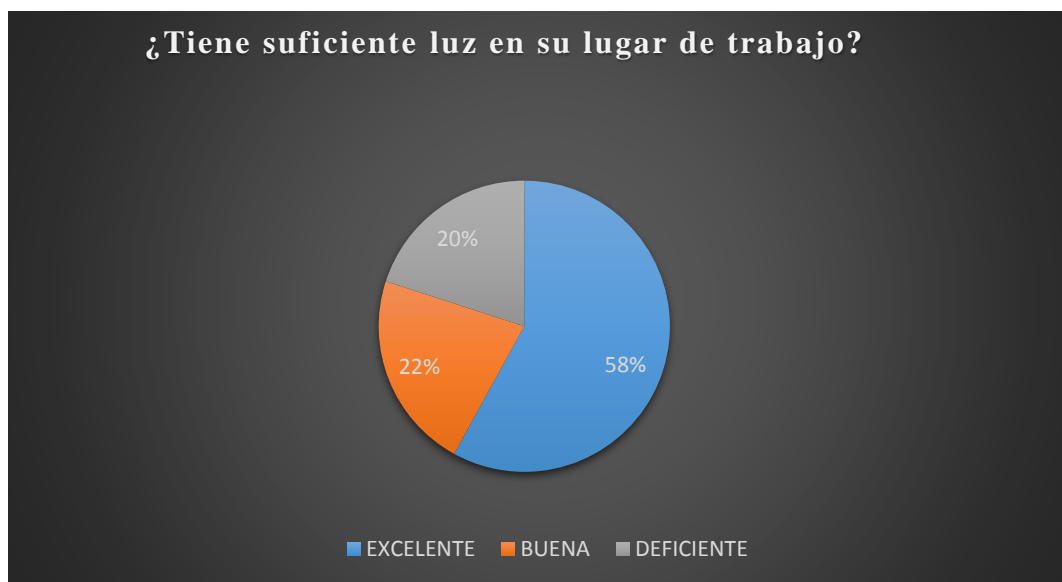


Elaboración propia

En el punto valorado que hace referencia a la iluminación en el lugar de trabajo, se evidencio en la gráfica 3 que el 22% de los funcionarios encuestados manifestó que es buena, ya que al momento de desarrollar sus labores diarias se han sentido conformes con la iluminación en sus puestos de trabajo y no han tenido inconvenientes al momento de realizar sus actividades diarias; el 20% dio a conocer que considera que la iluminación en su lugar de trabajo es regular debido a que en algunos espacios de las oficinas donde estos funcionarios desarrollan sus actividades existen falencias en las lámparas que brindan la correcta iluminación de los lugares de trabajo; cabe resaltar que el 58% de los funcionarios encuestados considero excelente la iluminación en sus lugares de trabajo, ya que conocen los problemas que conlleva trabajar en un lugar con iluminación inapropiada y en el tiempo que han estado laborando con Bancolombia siempre han tenido una correcta iluminación de sus puestos de trabajo basada en el mejoramiento de las condiciones laborales de los empleados.

La iluminación inapropiada en el ambiente de trabajo puede causar problemas relacionados con la salud. La fatiga visual fue considerada como la dolencia número 1 relacionada con la iluminación en un estudio realizado en 1998 por el Grupo de Tecnología de Kensington. Además de la fatiga visual, una iluminación inadecuada puede causar cansancio, estrés físico y jaquecas.

Grafico 3. ¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?



Elaboración propia

El Grupo Bancolombia procura siempre velar por mantener unas excelentes condiciones laborales para sus funcionarios, realizando de manera periódica revisiones en las oficinas para que si es necesario se hagan los trabajos de acomodación y mantenimiento de la infraestructura, procurando siempre cuidar su activo humano de los efectos de una mala adecuación de sus unidades de negocios como lo son los problemas de salud y operativos en su puesto de trabajo.

Al momento de dar a conocer su opinión acerca de la temperatura en el lugar de trabajo, los funcionarios de Bancolombia manifestaron como se observa en la gráfica 4, que

el 25% considera que es buena, ya que no han sentido molestias o inconformismo con este aspecto al momento de realizar sus labores y perciben con agrado la temperatura que se mantiene en las oficinas; el 75% considero este aspecto regular, cabe resaltar que en una ciudad donde se vive con una temperatura baja, la percepción térmica de las personas según su organismo también afecta considerablemente en esta respuesta, sin embargo Bancolombia ha procurado siempre por mantener un acondicionamiento de estas áreas que se ven más afectadas según su ubicación en la ciudad, además de esto un mantenimiento adecuado de los equipos que mantienen una temperatura ideal en la red de oficina de la ciudad de Tunja.

Grafico 4. ¿La temperatura es adecuada en su lugar de trabajo?



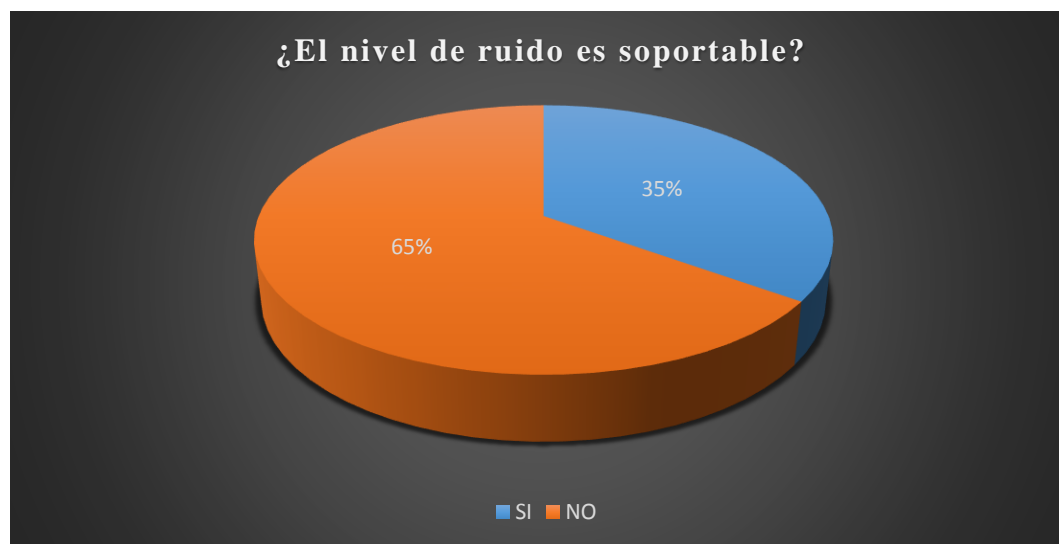
Elaboración propia

El cuerpo humano es homotermo, es decir, necesita mantener una temperatura constante (36° C) e independiente de la temperatura exterior. Pequeñas variaciones sobre esta temperatura producen efectos negativos. El cuerpo humano posee mecanismos para mantener constante la temperatura y tolera muy mal los cambios de temperatura. En conjunto con la ARP SURA y el área de mantenimiento, Bancolombia realizo supervisiones a las oficinas,

buscando siempre mantener el adecuado montaje de los puestos de trabajo para que sus funcionarios no sufran efectos que perjudiquen su salud y desempeño laboral hace frecuentes mantenimientos a la red de aires acondicionados de las oficinas.

En la gráfica 5, donde se indaga sobre la exposición a ruidos en el lugar de trabajo, el 35% de los funcionarios encuestados dijeron estar expuestos siempre a ruidos en su puesto de trabajo, esto debido a que algunas oficinas quedan cerca de avenidas muy concurridas donde se ve una gran afluencia de vehículos de transporte público y en centros comerciales donde constantemente hay una gran circulación de personas, es por esto que el 65% dijo que solo algunas veces se ven expuestos al ruido en su lugar de trabajo ya que la ubicación de sus oficinas está en vías menos transitadas, lo cual permite percibir niveles más bajos de ruido que no afectan su salud ni desempeño laboral.

Grafico 5. ¿El nivel de ruido es soportable?



Elaboración propia

La exposición al ruido durante mucho tiempo disminuye la coordinación y la concentración, lo cual aumenta la posibilidad de que se produzcan accidentes. La exposición

al ruido en el lugar de trabajo puede disminuir la coordinación y la concentración, lo cual puede aumentar los accidentes y la tensión.


En el aspecto relacionado con la ventilación en el lugar de trabajo, como se aprecia en la gráfica 6, el 18% de los funcionarios manifestaron que la ventilación en su lugar de trabajo es buena, ya que se sienten cómodos y no sienten la necesidad de un cambio de puesto a causa de inconformismo con la misma; el 82% de los empleados encuestados la percibe como regular, indicando que deben hacerse modificaciones en los sistemas de ventilación de estos lugares para lograr la comodidad requerida para el desempeño de las funciones de sus cargos.

Gráfico 6. ¿La ventilación es suficiente para su puesto de trabajo?



Elaboración propia

Un buen flujo de aire en los lugares de trabajo tiene mucha importancia para la productividad y para la salud en el trabajo. Una ventilación adecuada puede ayudar al control de sustancias peligrosas y a evitar la excesiva acumulación de calor.



Es importante para el Grupo Bancolombia mantener una adecuada ventilación en los puestos de trabajo de los funcionarios de la red de oficinas, es por esto que se realizan las adecuaciones pertinentes para optimizar estos espacios con falencias en este aspecto y así mejorar el desempeño de sus empleados sin incurrir en efectos negativos sobre la salud de los mismos.

En el gráfico 7, referente al espacio de trabajo, el 59% considero que es suficiente para poder desempeñar sus funciones de manera óptima y el 41% no lo siente así; dado que las posturas y los movimientos naturales son indispensables para un trabajo eficaz, es importante que el puesto de trabajo se adapte a las dimensiones corporales del operario, no obstante, ante la gran variedad de tallas de los individuos éste es un problema difícil de solucionar.

Para el diseño de los puestos de trabajo, no es suficiente pensar en realizarlos para personas de talla media (50 percentil), es más lógico y correcto tener en cuenta a los individuos de mayor estatura para acotar las dimensiones, por ejemplo, del espacio a reservar para las piernas debajo de la mesa, y a los individuos de menor estatura para acotar las dimensiones de las zonas de alcance en plano horizontal.




Grafico 7. ¿Tiene espacio suficiente para su puesto de trabajo?



Elaboración propia

Por otro lado, es evidente que la relativa comodidad y la utilidad funcional de sillas y asientos son consecuencia de su diseño en relación con la estructura física y la mecánica del cuerpo humano. Los usos diferentes de sillas y asientos, y las dimensiones individuales requieren de diseños específicos, así como lo muestra la gráfica 8, donde se pregunta a los funcionarios si su silla es adecuada, donde un 38% respondió de manera positiva, pero el 62% consideró que no lo es, no obstante, hay determinadas líneas generales que pueden ayudar a elegir diseños convenientes al trabajo a realizar. La concepción ergonómica de una silla para trabajo de oficina ha de satisfacer una serie de datos y características de diseño: altura, ancho, profundidad, acolchado, borde anterior inclinado.

Grafico 8. ¿Cree usted que su silla es adecuada?



Elaboración propia

Un asiento de trabajo adecuado debe satisfacer determinadas prescripciones ergonómicas para que el empleado se sienta a gusto, agradable y motivado. Evitando una mala postura, quejambres a nivel lumbar.

Adicional a lo anterior el gráfico 9, donde se indaga si tiene algún filtro de protección la pantalla del ordenador, el 62% respondió de forma positiva y el 38% dijeron que no.

Grafico 9. ¿Tiene algún filtro de protección su pantalla de ordenador?



Elaboración propia

Es necesario que la pantalla del computador tenga filtro de protección, lo que evita que los datos confidenciales se vean comprometidos visualmente, sin sacrificar el rendimiento frente a la pantalla.

El protector de pantalla con filtro de privacidad mantiene una visión clara directamente en frente de la pantalla, mientras bloquea la visibilidad cuando la pantalla se ve desde un ángulo lateral. Además, el recubrimiento anti reflejante en ayuda a reducir la fatiga visual mientras aumenta la productividad del trabajo.

Sí tanto la pantalla como el sitio de trabajo son adecuados, se verá reflejado en la actividad que se desempeña, ya que será agradable y motivadora, haciendo felices a los trabajadores en el ara financiera porque sienten que pueden contribuir a mejorar el bienestar y calidad de vida de sus clientes, y además porque al trabajar en una entidad como Bancolombia sienten el reconocimiento de sus familiares y allegados. En el gráfico 10, se

pudo evidenciar como este concepto es compartido ya que un 50% cree que Bancolombia es un sitio adecuado para trabajar y el otro 50% no lo siente de esta manera.

Gráfico 10. ¿Cree usted que su sitio de trabajo es el adecuado?



Elaboración propia

En cuanto al gráfico 11, referente a si las medidas que se tienen como prevención de accidentes son indicadas, el 72% de los encuestados consideraron que, si lo son y se sienten satisfechos con las mismas, mientras el 28% están inconformes. Es importante destacar que la prevención de riesgos laborales consiste en un conjunto de actividades que se realizan en la empresa con la finalidad de descubrir anticipadamente los riesgos que se producen en cualquier trabajo.

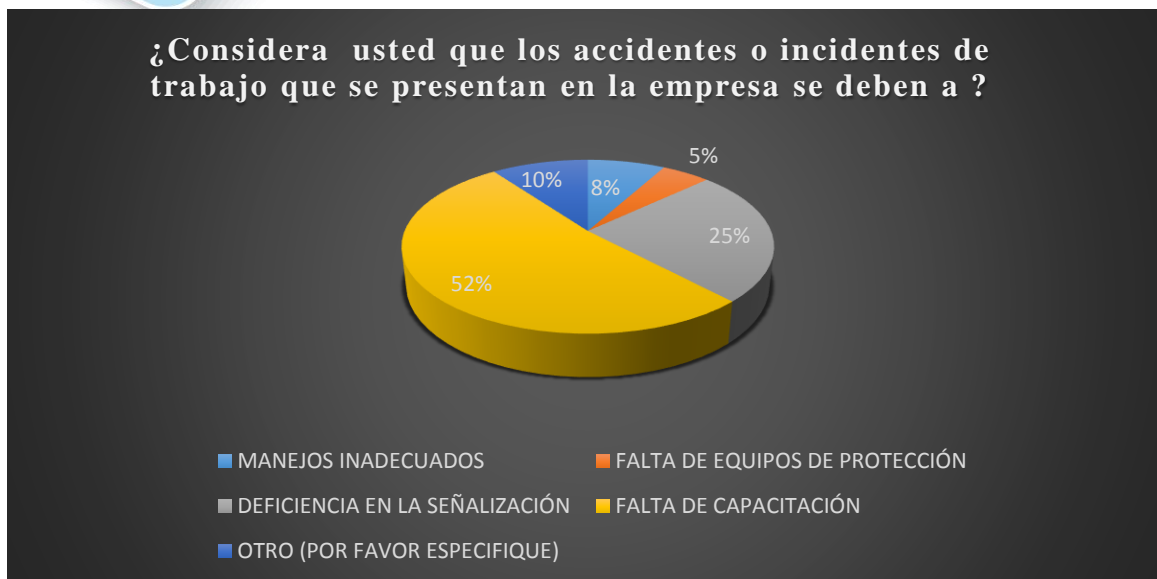
Grafico 11. ¿Las medidas que tiene como prevención contra accidentes de trabajo son las indicadas?



Elaboración propia

Esta anticipación permite que se puedan planificar y adoptar una serie de medidas preventivas que evita que se produzca un accidente laboral, el cual no es un suceso inevitable o algo que suceda irremediamente, por casualidad o “porque tenía que pasar”. Un accidente laboral es la manifestación de que algo no ha ido bien en el desarrollo de una tarea, de que ha habido un fallo. Por tal motivo en el gráfico 12, se muestran las consideraciones de por qué ocurren los accidentes laborales al interior del grupo Bancolombia.




Grafico 12. ¿Considera usted que los accidentes o incidentes de trabajo que se presentan en la empresa se deben a?



Elaboración propia

El 5% manifestó por falta de equipos de protección, los cuales serían aplicables para el área de servicios generales y archivística, el 8% dijo ser a causa de otros factores como el estar distraído, la falta de concentración en lo que se está haciendo también es causal para que las actividades propuestas no lleguen a su meta, el 10% manejos inadecuados, el 25% deficiencia de señalización, El RD 485/1997, de señalización de seguridad y salud en el trabajo, obliga al empresario a utilizar toda la señalización de seguridad que, de acuerdo con los resultados de la evaluación de riesgos, sea necesaria y útil para controlar los riesgos. En ningún caso la señalización puede sustituir la adopción de medidas técnicas de protección colectiva, ni tampoco a la información y formación de los trabajadores sobre los riesgos.

La finalidad de la señalización es llamar la atención sobre situaciones de riesgo de una forma rápida y fácilmente comprensible, pero no sustituye a las medidas preventivas. La







falta de señalización de seguridad incrementa el riesgo en la medida en que priva al trabajador de la más elemental información sobre el riesgo y la manera de evitarlo.

Los trabajadores y trabajadoras deberán recibir formación específica para conocer el significado de las señales y los comportamientos generales o específicos que deban adoptarse en función de dichas señales.

El 52% de los trabajadores, manifestó que los accidentes se deben a falta de capacitaciones oportunas. Es responsabilidad del empresario evaluar el nivel de riesgo de un lugar de trabajo y proporcionar al trabajador el EPI (Equipo de Protección Individual) correcto para el desarrollo normal de la función; pero de igual manera, el trabajador debe estar formado para el uso correcto del EPI, evitándose de esta manera accidentes y sufrimientos innecesarios, e importantes pérdidas – económicas y materiales- en caso de sufrir un accidente.

Bancolombia trabaja para que en la red de oficinas reine la cultura de prevención de accidentes, esto va también en el cuidado de la salud física y mental de los trabajadores por lo cual se hace conciencia de la importancia del cuidado personal, se da mucha prioridad a cualquier malestar que presente el trabajador por ejemplo en el caso del túnel carpiano que es una de las enfermedades profesionales a las que más se está expuesto por el uso continuo de computadores y que actualmente tiene a varios funcionarios que la padecen, se les da prioridad a sus terapias y se siguen los conductos para colaborar al funcionario y apoyarlo en este proceso.

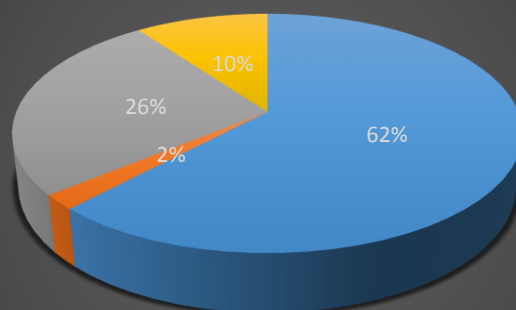
También es importante evaluar el porqué del ausentismo e incapacidad del personal, lo cual se refleja en el gráfico 13, en el que se puede deducir fácilmente que la carga laboral es uno de los factores que más implica para que esta clase de conductas ocurra. La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral.

Tradicionalmente, este “esfuerzo” se identificaba casi, exclusivamente, con una actividad física o muscular. Pero hoy se sabe que cada día son más las actividades pesadas encomendadas a las máquinas, y aparecen nuevos factores de riesgo ligados a la complejidad de la tarea, la aceleración del ritmo de trabajo, la necesidad de adaptarse a tareas diferentes, etc. La consecuencia más directa de la carga de trabajo tanto física como mental, es la fatiga.

Las causas de la fatiga pueden ser por posturas corporales, desplazamientos, sobreesfuerzos o manejos de cargas (físicos) y/o por excesiva recepción de información, tratamiento de la información, fatiga por intentar dar respuesta a todo, etc. (mentales).

Gráfico 13. ¿A qué cree usted que se deba la ausencia e incapacidad del personal durante el mes anterior?

¿ A que cree usted que se deba la ausencia e incapacidad del personal durante el mes anterior?

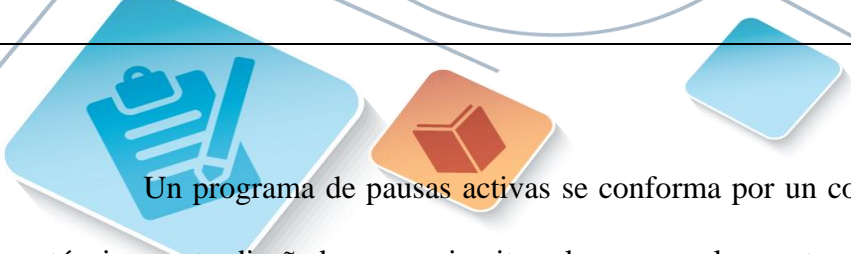


■ CARGA LABORAL ■ FALTA DE INTERES
■ FALTA DE ORDEN EN EL SITIO DE TRABAJO ■ OTRO (POR FAVOR ESPECIFIQUE)

Elaboración propia

Otro de los elementos es la falta de orden en el sitio de trabajo 26%, otro 10% el cual puede ser según los involucrados la desmotivación, la que se crea cuando los funcionarios se esfuerzan y dan todo de sí para poder obtener esa compensación (aumento de salario, viáticos, beneficios días de descanso, comedor, etc.) e incentivos (premios, gratificaciones, acceso a un crédito, bonos) lo que le permite al empleado satisfacer sus necesidades materiales, de seguridad y de ego o estatus y al terminar la función no se les es reconocida la causa. También la falta de interés con el 2%, que son aquellos trabajadores que van a la oficina porque les toca mas no porque les complace.

Es por esto que existen las pausas activas, las cuales se puede inferir, son interrupciones dentro de una actividad laboral que se utiliza para realizar diferentes técnicas y ejercicios que ayudan a reducir la fatiga laboral, el estrés y para prevenir lesiones osteomusculares.



Un programa de pausas activas se conforma por un conjunto de actividades físicas técnicamente diseñadas para ejercitar el cuerpo y la mente en periodos cortos de tiempo dentro de la jornada laboral. Las pausas activas brindan beneficios como: mejorar la circulación, activación de la oxigenación cerebral, mejorar la respiración, flexibilidad muscular, aumenta la vitalidad, disminución del estrés y la tensión muscular, ayuda a la concentración, reduce los dolores musculares y minimiza la ansiedad.

Las pausas activas o la gimnasia laboral mejoran la productividad, el rendimiento y las condiciones de trabajo, disminuye las incapacidades por accidente de trabajo y ausentismo laboral.

En el gráfico 14, donde se indagó si en las pausas activas realiza movimiento de cuello, 22% respondieron afirmativamente, mientras que el 78% de forma negativa, con esto se evidenció que el personal se ejercita poco. Estos ejercicios son muy sencillos y no llevan demasiado tiempo así: Con la ayuda de la mano lleve la cabeza hacia un lado como si tocara el hombro con la oreja hasta sentir una leve tensión. Sostenga durante 15 segundos y realícelo hacia el otro lado.

Entrelace las manos y llévelas detrás de la cabeza de manera tal que lleve el mentón hacia el pecho. Sostenga esta posición durante 15 segundos.




Grafico 14. ¿En sus pausas activas realiza movimiento de cuello durante su jornada laboral?

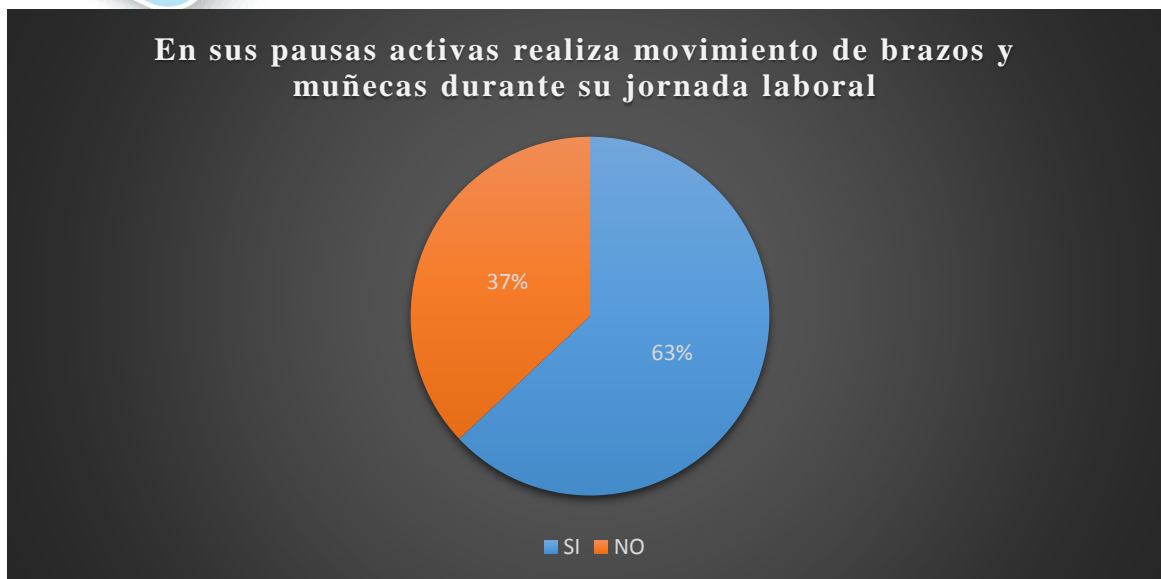


Elaboración propia

En el gráfico 15, se indagó sobre el movimiento de brazos y muñecas, ejercicio importante en el trabajo desempeñado en el banco, ya que son de las partes del cuerpo que más se emplean para desempeñar las funciones acordes al cargo. Unos de los ejercicios que nos pueden ayudar son los siguientes: Estire el brazo hacia el frente y abra la mano como si estuviera haciendo la señal de pare, y con la ayuda de la otra mano leve hacia atrás todos los dedos durante 15 segundos.

Lleve hacia adelante la mano y voltee hacia abajo todos los dedos, con la ayuda de la otra mano ejerza un poco de presión hacia atrás durante 15 segundos.

Grafico 15. ¿En sus pausas activas realiza movimiento de brazos y muñecas durante su jornada laboral?



Elaboración propia

Con una mano estire uno a uno cada dedo de la mano contraria (como si los estuviera contando) y sosténgalo durante 3 segundos.

Con las palmas de las manos hacia arriba, abra y cierre los dedos. Esto se debe repetir 10 veces.

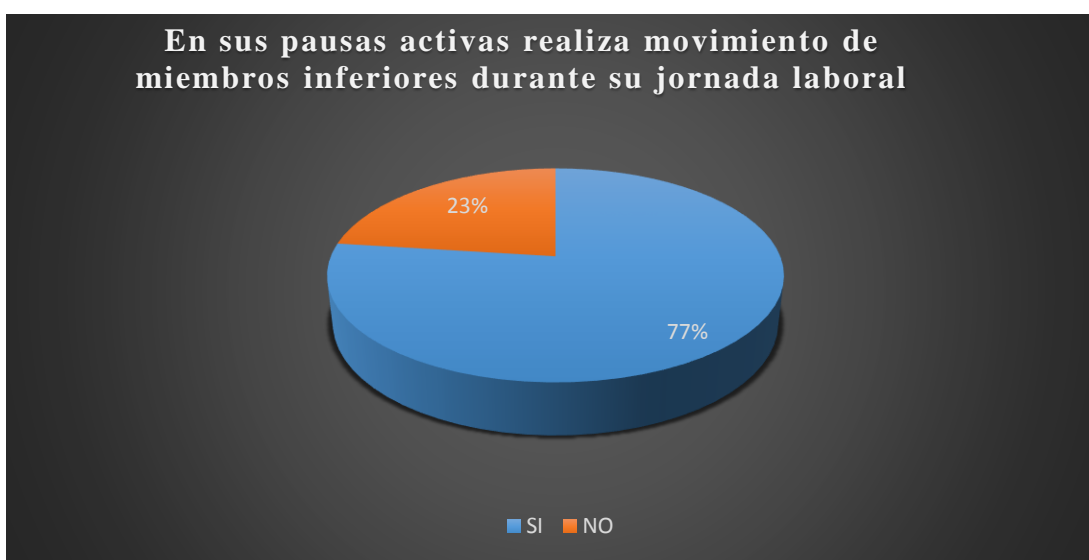
Al igual se debe ejecutar para los miembros inferiores. Levante la rodilla hasta donde le sea posible y sostenga esta posición durante 15 segundos. Mantenga recta la espalda y la pierna de apoyo.

Conservando la pierna recta, extiéndala al máximo posible. Mantenga esta posición por 15 segundos.

De un paso al frente, apoyando el talón en el piso y lleve la punta del pie hacia su cuerpo. Mantenga durante 15 segundos.

Extienda sus brazos hacia el frente, y flexione las piernas simulando que se sienta en el aire y mantenga esta posición durante 15 segundos. En la gráfica 16, podemos notar como el 77% de la población empleada ejecuta estas acciones, mientras que el 23% restante no lo hace.

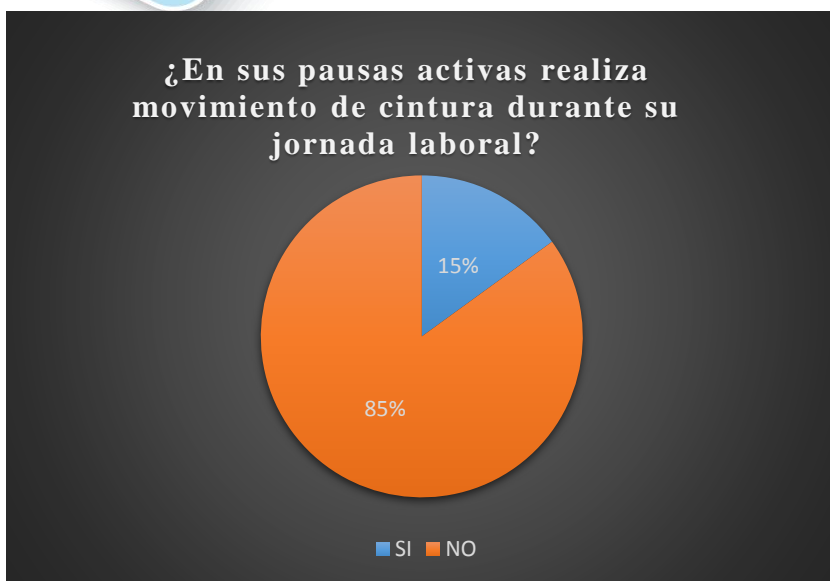
Gráfico 16. ¿En sus pausas activas realiza movimiento de miembros inferiores durante su jornada laboral



Elaboración propia

El gráfico 17, nos presenta que a nivel general los funcionarios no hacen movimiento de cintura, ya que solo el 15% la ejercitan, ni de espalda gráfica 18, puesto que tan solo el 33% ejercita estas partes.

Grafico 17. En sus pausas activas realiza movimiento de cintura durante su jornada laboral



Elaboración propia

Algunos ejercicios prácticos que aplican para las dos secciones del cuerpo pueden ser:

Con la espalda recta flexione las rodillas, lleva los brazos hacia al frente, sostenga durante 15 segundos y luego descansa.

Grafico 18. ¿En sus pausas activas realiza movimiento de espalda durante su jornada laboral?



Elaboración propia



Sentado coloca las manos en la espalda, dirige los codos hacia atrás y extiende ligeramente el tronco y sostenga esta posición durante 15 segundos

En posición de pie, extienda sus brazos hacia adelante, y flexione las piernas simulando que se sienta en el aire y mantenga esta posición durante 15 segundos.

Sentado con las piernas separadas más allá del ancho de los hombros y con los pies bien apoyados en el suelo, lleva las manos hacia el piso y sostenga esta posición durante 15 segundos.

Por otro lado, el gráfico 19, nos muestra que tanto se sabe de lo que se debe hacer en caso de accidente laboral, a quien nos debemos dirigir para reportar el evento, el 65% manifestaron saber qué actuación realizar en estos casos; mientras que el 35% desconocen los lineamientos a seguir.

Como trabajador usted debe **reportarlo inmediatamente a su empleador** para que él notifique el accidente y lo guíe en el proceso de atención en salud.

Si el presunto accidente genera una urgencia, se debe llevar inmediatamente al accidentado al centro de salud más cercano.

Para reportar el accidente de trabajo es importante tener en cuenta:

Si el accidente de trabajo ocurrió durante un fin de semana, por fuera de la ciudad, o por fuera del horario de atención del Departamento Médico, comuníquese a cualquier hora, con la línea Medica de su ARL, la cual direccionará la atención a la clínica más adecuada y coordinará el traslado en caso de ser necesario, según criterio médico.



Si el accidente ocurrió durante el horario habitual de trabajo y en el horario de atención del Departamento Médico, tanto la atención inicial como el reporte se realiza con el apoyo del jefe inmediato y los profesionales médicos del área.

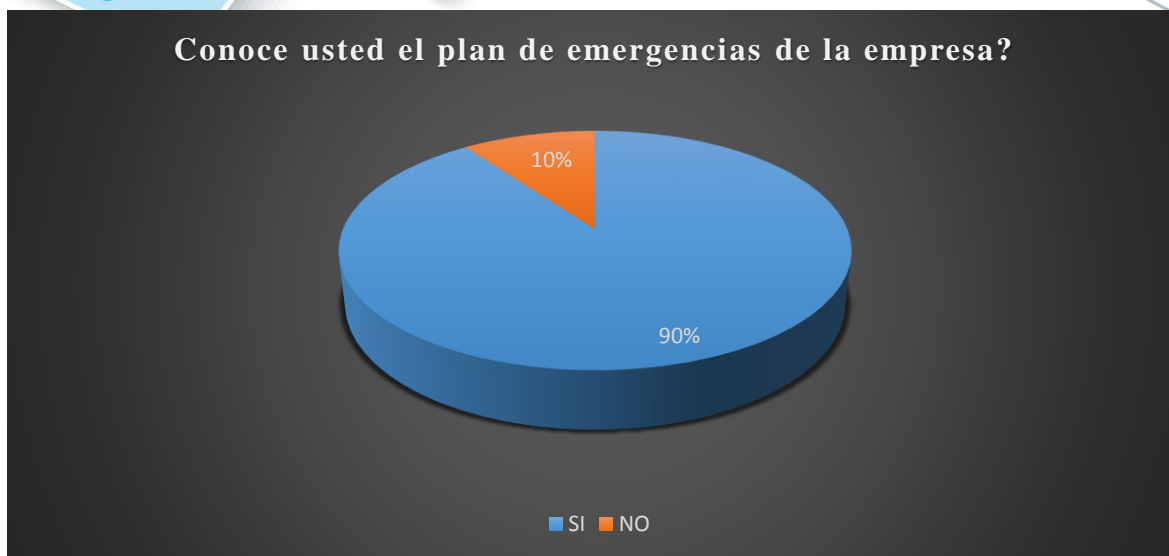
Grafico 19. ¿En caso de un accidente de trabajo sabe a quién dirigirse?



Elaboración propia

En el gráfico 20, se consulta sobre si el funcionario conoce el plan de emergencias de Bancolombia, el 90% reportó conocerlo, mientras que el 10% manifestó que no

Grafico 20. ¿Conoce usted el plan de emergencias de la empresa?



Elaboración propia

En caso de alguna emergencia las oficinas cuentan con brigadas de primeros auxilios; en el caso de los cajeros principales que deben estar la mayor parte del día en el cuarto de bóveda realizando la clasificación del dinero, están dotados con máscaras y lentes para evitar que sufran por causa del sucio que produce esta actividad.

Siempre debemos tener presente que las condiciones positivas del ambiente laboral influyen notoriamente en la salud física y mental de los trabajadores, es decir sobre las condiciones positivas: físicas, psicológicas y sociológicas. Lo cual nos lleva a todo lo que se refiere a la higiene en el trabajo, salud ocupacional, seguridad en el trabajo y Calidad de Vida en el Trabajo. La actividad de trabajo puede ocasionar también efectos no deseados sobre la salud de los trabajadores, ya sea por la pérdida o ausencia de trabajo o por las condiciones en que el trabajo se realiza.

Existe una cultura de prevención de accidente en la empresa, ya que se han realizado campañas de prevención y capacitaciones para saber de qué manera actuar en caso de que se


presenten, en toda la red de oficinas se encuentran las brigadas de primeros auxilios conformadas por los trabajadores, los cuales saben cómo responder en caso de alguna emergencia; también las oficinas se encuentran bien señalizadas, dotadas de extintores en varios lugares estratégicos y estos son revisados periódicamente; se tiene especial cuidado con los cuartos que almacenan los servidores y las consolas de seguridad de la oficina, que se encuentren perfectamente ventiladas para que no ocurra un cortocircuito. Con frecuencia se acercan funcionarios de la ARL a realizar visitas de control sobre la salud ocupacional de los trabajadores, dando recomendaciones para cada uno de ellos y de la oficina en general y verificando que se esté llevando a cabo los planes de salud ocupacional.

Capítulo 5: Conclusiones

4.7 *Resumen de Hallazgos*

Al analizar los resultados de la investigación, se pudo comprobar que el programa de Salud Ocupacional del Grupo Bancolombia, no es tan malo como lo señala la problemática presentada; puesto que la organización como una de las entidades más sólidas y grandes de Colombia en el sector financiero cuenta con un gran número de empleados a nivel nacional; a lo largo del tiempo esta empresa se ha preocupado por su capital humano ya que lo considera su recurso muy valioso, es por esto que día a día trabaja por mejorar la calidad de vida y trabajo de sus funcionarios logrando el compromiso de ellos con la organización y sus objetivos.


Los hallazgos disponibles en el Estudio de Condiciones de Salud y de Trabajo abren camino para estudios a profundidad y contribuyen a enriquecer la formulación de estrategias




para mejorar la calidad de vida de los trabajadores de Bancolombia. Las condiciones de trabajo y salud de los funcionarios deben ser tema importante en el programa de salud ocupacional.

Esto demanda el desarrollo de estrategias de sensibilización, la identificación de niveles de intervención y corresponsabilidades y alianzas múltiples para avanzar en propuestas integrales que reviertan en la Prevención de la salud de cada trabajador. Programa con el cual cuenta la entidad.

El grupo investigador pudo comprobar esto a través de este trabajo de campo realizado en las sucursales de Bancolombia en la ciudad de Tunja; se pudo evaluar cada aspecto concerniente al área de Salud Ocupacional en base al Modelo de Salud Ocupacional propuesto por El Ministerio de Salud, a través de la realización de encuestas con los funcionarios de esta entidad, los cuales dieron respuestas positivas a la mayoría de estos aspectos, que permite concluir:

1. El recurso máspreciado de la entidad son los trabajadores, por tal motivo además de las comodidades en el ambiente laboral, las políticas de seguridad en procura que todos trabajen en un ambiente libre de cualquier tipo de accidente, son adecuadas, además de esto, existen brigadas de los mismos trabajadores los cuales están capacitados para actuar en caso de se presente algún evento.
 2. Dentro del estudio se evidenció que existen medidas de prevención que mitiguen las condiciones de riesgo en salud y trabajo a los que se encuentran expuestos los trabajadores.
 3. Según la percepción que tienen los empleados de la entidad se puede concluir que el rediseño de la cultura ha sido tan positivo como la llegada de su presidente (Carlos Raúl
- 



Yepes), el cambio ha traído consigo la esperanza a pesar de evidenciarse que siguen habiendo algunas contradicciones como la resistencia al cambio de algunos líderes sindicales, sin embargo se sabe que la organización está diseñando acciones que mitiguen estas objeciones.

4. En cuanto a la ergonomía de cada trabajador es aceptable, tratando de adaptar los productos, tareas, herramientas, espacios y entornos en general a la capacidad y necesidades de los funcionarios, de manera tal que mejore la eficiencia, seguridad y bienestar tanto del trabajador como de los usuarios.

5. Las condiciones ambientales en el trabajo que rodean la actividad que realiza cada trabajador también son importantes: temperatura, ventilación, iluminación, ruido, etc. Lo cual la entidad trata de obrar mantenimientos correctivos que garanticen la disposición del espacio de trabajo, y que fuercen física y mentalmente sus sistemas corporales y emocionales.

6. Para evitar accidentes Bancolombia invierte en un estudio de riesgos, aplicando técnicas y procedimientos según la legislación actual y basándose en el *derecho de los trabajadores a un trabajo en condiciones de seguridad y salud*, lo que implica a su vez un deber del empresario para conseguir esa protección y las mejores prácticas de prevención, como:


- ✓ Realizar las actividades de acuerdo a los métodos y procedimientos establecidos
- ✓ Usar la maquinaria, el equipo y las herramientas manuales, eléctricas, neumáticas o portátiles, con los dispositivos de seguridad instalados
- ✓ Colocar de manera correcta los materiales o productos que se procesan en el centro de trabajo



- ✓ Mantener orden y limpieza en todas las instalaciones, áreas, equipo, maquinaria y herramienta, entre otras
- ✓ Utilizar el equipo de protección personal que proporciona la empresa

7. Las pausas activas surgen principalmente como respuesta a la creciente aparición de diferentes enfermedades profesionales; básicamente consisten en pequeños descansos durante las jornadas laborales. Existen diferentes entidades que buscan prevenir dichas enfermedades y se llaman ARP (Aseguradoras de Riesgos Profesionales) pero su papel en las diferentes empresas no es tan constante como debiera ya que solo se limitan a realizar charlas periódicamente pero eso no es suficiente. Toda organización está en riesgo de que su personal sufra de este tipo de afecciones laborales, sin embargo, los riesgos dependen mucho de las características del puesto de trabajo. Se pueden identificar los siguientes: malas posturas, agotamiento visual, contaminación auditiva, dolor en las manos entre otras, por ejemplo, en el caso del túnel carpiano que es una de las enfermedades profesionales a las que más se está expuesto por el uso continuo de computadores y que actualmente la organización tiene a varios funcionarios que la padecen, a estos se les da prioridad a sus terapias y se siguen los conductos para colaborar al funcionario y apoyarlo en este proceso. Motivar y hacer seguimiento al personal sobre la realización continua de las pausas activas.

8. Una de las funciones más importantes en el programa de Salud Ocupacional consiste en manejar el cambio cultural necesario para sostener el crecimiento de la organización en el tiempo. La transformación comienza cuando entre todos líderes y funcionarios toman conciencia del nuevo rol que requiere la Organización en el contexto donde ella desarrolla sus funciones y actúan en consecuencia; el diseño de la estructura solo crea las condiciones para que el cambio ocurra.



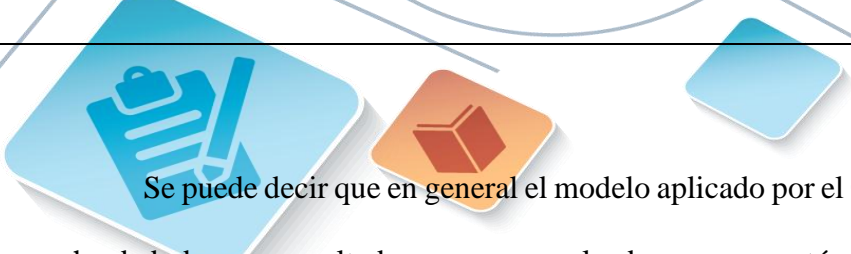
9. El rediseño de una estructura organizacional no genera por si solo los cambios que se buscan, es tan solo el primer paso de un proceso en el que se invita a las personas a pensar de otra forma, para construir una nueva manera de trabajar, esto lleva a hacer renunciias, desapegos y estar abiertos a trabajar más en equipo, es por esto que hay una gran diferencia entre rediseñar una estructura y convocar a todo un equipo humano al cambio.

10. La ventaja que tienen los trabajadores de Bancolombia consiste en la preparación que reciben, debido a que están en condiciones de afrontar cualquier reto que le genere su cargo y cuentan con las herramientas sólidas para resolverlos de manera inmediata, pero sobretodo tienen el espíritu de colaboración para ayudarse entre ellos si así lo amerita la ocasión presentada y un ambiente sano para el buen desarrollo de sus funciones.

11. Los empleados de Bancolombia siempre están a la vanguardia en la información, debido a que la entidad se preocupa por mantenerlos siempre preparados tanto en prevención de riesgos, como en los diferentes procesos que maneje la entidad y el entorno externo, de ahí que estén en un continuo proceso de aprendizaje a través de talleres, seminarios, capacitaciones, etc., y sobretodo que cuentan con el apoyo de sus jefes los cuales hicieron carrera dentro de la entidad. Se puede decir que el modelo aplicado por el Grupo Bancolombia es eficiente y ha dado buenos resultados con sus empleados ya que en términos generales Bancolombia tiene unos empleados felices que se sienten respaldados por su entidad, trabajan a gusto y están comprometidos con la misma.

4.8 Recomendaciones








Se puede decir que en general el modelo aplicado por el Grupo Bancolombia es bueno y ha dado buenos resultados con sus empleados ya que en términos generales Bancolombia tiene unos empleados que están comprometidos con la misma. Pero esto no quiere decir que sea un programa perfecto, pues se debe llevar un control y seguimiento en el cual se reflejen las falencias del mismo, como se evidencio en este proyecto, en el cual con el diagnostico arrojó que se debe trabajar en el tema del estrés laboral ocasionado por la presión del cumplimiento de las metas de la entidad, junto con otras causas adicionales.

Por consiguiente en esta investigación se vieron dos aspectos que deberían ser tenidos en cuenta para mejorar el modelo actual, lo cual no implica mayores cambios en sus políticas permitiendo un mejoramiento continuo en base a las necesidades de sus funcionarios (conocimiento y Bienestar).

Es muy importante para las empresas medir la felicidad de sus empleados ya que cuantificar su bienestar puede tener ventajas competitivas para las organizaciones. Estas mediciones se hacen analizando datos sobre resignación, absentismo o formación y otros aspectos, como el comportamiento financiero, la productividad y la gestión del talento.

4.9 Propuesta












Es en este punto donde la Salud Ocupacional toma importancia, cabe aclarar que la gestión del recurso humano es un área muy propensa a modificarse de acuerdo a la mentalidad que predomine en la organización. Además, es contingente y situacional debido a la cultura del ente financiero, la estructura de la misma, el negocio de la organización, la tecnología que ésta utiliza, los procesos internos y muchas otras variables importantes, que continuamente se están modificando.

Nonaka y takeuchi (1999) señala que “El poder económico y reproducción de una compañía moderna se basa más en sus capacidades intelectuales y de servicio, que en sus activos como tierra, planta y equipo” Basados en el anterior señalamiento, se iniciara con la evaluación de competencias del personal, orientado a solucionar la presión del cumplimiento de las metas, se evaluaran a través de esta herramienta las capacidades con respecto a las actividades y a los cambios en los procesos, donde se identifica el personal idóneo y dando cumplimiento a lo que se requiere en cada cargo, convirtiéndose en el insumo principal para el desarrollo del programa a implementar.

Mediante nuestra propuesta basada en este modelo, implementaremos esta estrategia para hacer el ejercicio de manera muy práctica y aplicar el convertir el conocimiento tácito en explícito. Por esta razón se sugirió implementar dentro de la organización el modelo Nonaka y Takeuchi, en el cual se vincula a todos los colaboradores de la empresa y se tiene como objeto fomentar y registrar las buenas prácticas y experiencias que cada integrante y colaborador tenga dentro de este proceso y las actividades que se manejan día a día; para así

generarle a la organización un cambio que contribuya con su crecimiento y permanencia, y a su vez, innovar y crecer como colaboradores dentro de la misma institución. Es decir, interactuando entre todos, desde empezar **la socialización**, con muestras, observaciones, voz a voz y prácticas explicativas para después ir a la **externalización** por medio de aprendizaje de conocimientos conceptuales basados en teorías, hipótesis y modelos pero ya con un mejor entendimiento no nulos y así seguir con **la combinación**, por medio de jornadas de concientización y práctica para llegar finalmente a la **internalización**, implementando el protocolo de acción y puesta en marcha de la prueba piloto.

El modelo Nonaka y Konno, busca la combinación de la información existente con el conocimiento en forma explícita lo que puede derivar en nuevo conocimiento, a través de reuniones de trabajo, mesas redondas, jornadas profesionales, seminarios y entre otros. La interiorización a través de la aplicación, adaptación y conocimiento táctico, esto produce instancias en ejercicios prácticos, talleres, periodos de prueba, cuando el personal ya opera los servicios y sistemas eficazmente viene un periodo en que comienzan los aportes o propuestas sobre las mejorar a realizar dentro de la empresa Bancolombia.

Las entrevistas que fueron aplicadas para examinar la situación dentro del grupo Bancolombia, arrojaron como conclusión, que existía desconocimiento sobre el tema de las condiciones y el estrés laboral; al igual que se detecto causas que generan o inducen al estrés de los trabajadores de Bancolombia tales como:

- Problemas ergonómicos
- Falta de tiempo para completar las tareas



- Falta de tiempo para realizar pausas activas
- Comunicación ineficaz
- Condiciones ambientales
- El trabajo excesivamente exigente
- falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros

Ocasionando con estas ausentismo e incapacidades laborales que afectan directamente al empleado en su puesto de trabajo y en su vida personal, al igual que en la productividad de la empresa. También de allí se puede partir que en cuanto a la Gestión de Conocimiento en el Programa de Salud Ocupacional debe generar valor y mucha más construcción intelectual dentro de la compañía.

En base a los resultados obtenidos se desarrolló una propuesta que le permitió a Bancolombia apoyar de manera constante a sus empleados en los aspectos que tuvieron calificación menos favorable por parte de los mismos en la encuesta realizada en las oficinas de la ciudad de Tunja, a continuación, un breve resumen de los dos aspectos tenidos en cuenta para el desarrollo de la propuesta:




Imagen del ciclo PHVA]. 2016. <http://myingenieria.com.co/about-us/ciclo-phva>

Aspecto referente a las condiciones adecuadas de trabajo

Detrás de una buena dirección se encuentra un equipo humano motivado; la percepción es que las personas se comprometen y son naturalmente productivas en el trabajo si las condiciones son adecuadas; de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los funcionarios de Bancolombia en la ciudad de Tunja, el grupo investigador destaca los siguientes aspectos que muestran resultados menos favorables y son considerados puntos débiles que pueden ser mejorados:

- **Condiciones Ambientales favorables**

Las oficinas del Grupo Bancolombia que están expuestas al ruido es por causa de factores externos como el generado por los vehículos que transitan las vías cercanas y en los centros comerciales, pero como medida importante se propone realizar en las oficinas con este problema un trasdorado con un aislante acústico adosado a la pared, lo cual genera un




aislamiento uniforme que absorbe las vibraciones del sonido. Adicional a esto, remodelaciones de las oficinas cuyo nuevo formato incluya los vidrios blindados en el área de caja que también contribuye en gran medida a aislar el ruido incluso de la fila.




• Estrés laboral

Tal vez una de las causas más comunes hoy en día, ya que puntualmente los funcionarios en aras por cumplir metas para obtener ascensos, estímulos o recompensas, se esfuerzan demasiado en dar lo mejor de sí exponiendo su salud mental y física, al igual pasan su jornada sin realizar una pausa y revitalizarse corporal y mentalmente.

Estos aspectos fueron elegidos porque aunque hay otros ítems que no tienen los mejores resultados se notó que la entidad ya se encuentra trabajando en ellos para mejorarlos, tales como los factores de la infraestructura de las oficinas (ruido, temperatura, iluminación). En los aspectos de políticas de promoción y ascensos y estrés laboral se evidenció que Bancolombia a pesar de tener deficiencias no se encuentra realizando cambios pertinentes para mejorar la percepción que tienen sus funcionarios.

Por tal motivo a través del modelo Nonaka y Takeuchi de generación de conocimiento mediante espirales de contenido epistemológico y ontológico e interactuando entre conocimiento tácito y explícito que tiene naturaleza dinámica y continua. Se constituyó en una espiral permanente de transformación ontológica interna del conocimiento, desarrollada siguiendo cuatro fases.












- **De tácito a tácito (proceso de socialización):** Los colaboradores de la Dirección adquieren nuevos conocimientos directamente de otros, a partir de compartir experiencias, el aprendizaje de nuevas habilidades mediante la capacitación por medio de la observación, la imitación y la práctica. Se contó con herramientas de aprendizaje como Comunidades de Conocimiento, Comunidades de práctica.

- **De tácito a explícito (proceso de exteriorización):** El conocimiento se articula de una manera tangible por medio del diálogo, mediante el uso de metáforas, analogías o modelos. Es la actividad esencial en la creación de conocimiento y se ve con mayor frecuencia durante la fase de creación de nuevos productos. Se contó con herramientas de comunicación colaborativas, como Foro de discusión, Generador de ideas.

- **De explícito a explícito (proceso de combinación):** Se combinan diferentes formas de conocimiento explícito mediante documentos o bases de datos (fuentes). Los individuos intercambian y combinan su conocimiento explícito mediante conversaciones telefónicas, reuniones, entre otras.

- **De explícito a tácito (proceso de interiorización):** Los individuos interiorizan el conocimiento de los documentos en su propia experiencia. Es la interiorización de las experiencias obtenidas por medio de los otros modos de creación de conocimiento, dentro de las bases de conocimiento tácito de los individuos, en la forma de modelos mentales



compartidos o prácticas de trabajo. Se contó con Lecciones aprendidas, Historias de éxito, entre otras

Con base en la descripción anterior se presentan a continuación las opciones asociadas con el modelo, las cuales pretenden ser el apoyo a la gestión del trabajo cotidiano y con las cuales se busca aprovechar el potencial de cada uno de los integrantes aplicando el Programa de Salud Ocupacional en la creación e intercambio de conocimiento y de esta forma enriquecer a la organización.

 <p>Foros</p>	<p>Foros: Permite el intercambio a través de una discusión en línea de conocimientos y posturas argumentadas, que permitirá extender el conocimiento entre quienes se vinculan desde distintos campos del saber en las modalidades sincrónica y asincrónica.</p>
 <p>Generador de Ideas</p>	<p>Generador de Ideas: Es un espacio que permite a todos los colaboradores de la Dirección generar ideas para ser evaluadas, discutidas o mejoradas por el resto de colaboradores, con el fin de ser implementadas en un momento dado. También contará con una sección donde se podrán encontrar otras ideas planteadas, su argumentación, desarrollo y decisión de implementación.</p>
 <p>Objetos de Conocimiento</p>	<p>Objetos de Conocimiento: Son distintos elementos de la producción intelectual de la organización, generalmente destinados a los procesos de entrenamiento, capacitación, formación y desarrollo, mediante el hospedaje en espacios generalmente virtuales y/o electrónicos, de cursos, presentaciones, documentos, videos, podcast, memorias de eventos, entre otros, para uso por los colaboradores, los cuales se organizan por áreas, de acuerdo con las necesidades de la Dirección.</p>
 <p>Páginas Amarillas</p>	<p>Páginas Amarillas: Es un directorio que contiene los nombres de las personas, con su respectiva información de contacto, formación, conocimiento y experticia en algún tema de interés.</p>
 <p>Lecciones Aprendidas</p>	<p>Lecciones Aprendidas: Constituyen la “memoria cognitiva” de la organización, estas facilitan la recuperación rápida y fácil de las experiencias de las personas, los proyectos, los procesos y las diferentes ejecutorias de personas y equipos, describiendo, evaluando, explicando y prospectando los logros alcanzados por la Dirección, cuando han sido aplicados al cumplimiento de distintos objetivos a través de su historia.</p>
 <p>Historias de Éxito</p>	<p>Historias de Éxito: Es un espacio donde se publican y comparten los logros profesionales obtenidos por cada uno de los colaboradores, no sólo al interior de la Organización.</p>

El conocimiento es uno de esos recursos que posee la empresa y que tiene características específicas que dificultan su imitación y su transferencia y por tanto, aquella empresa que gestione de forma eficiente su conocimiento podrá disfrutar de una mayor ventaja competitiva en el mercado. En palabras de Nonaka y Takeuchi (1995, 3) sólo alcanzarán el éxito las empresas que de un modo consistente creen nuevo conocimiento, lo difundan por toda la empresa y lo incorporen rápidamente a nuevas tecnologías y productos.

Es por ello que en la actualidad el estudio de los instrumentos que tienen las empresas para la creación de conocimiento y de la gestión de ese conocimiento se hace imprescindible. De manera que es fundamental promover el modelo planteado para que se convierta en un proceso más del día a día dentro de la Dirección, y así lograr que todos los colaboradores contribuyan y sean protagonistas del conocimiento que poseen, que es único, pero transferible a todo el Grupo Bancolombia.

Por esta razón, el grupo investigador presentó esta propuesta que contribuye al mejoramiento de los aspectos mencionados anteriormente.

4.10 Recursos Humanos

Humano

El sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo, debe estar bajo la responsabilidad del Director Ejecutivo con el apoyo de:

- Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo designado.
- Jefes de áreas o procesos
- Comité paritario de Salud Ocupacional
- Trabajadores

Rol	Responsabilidades
	<ul style="list-style-type: none"> - Suministrar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades del Salud y seguridad en el trabajo. - Asignar y comunicar responsabilidades a los trabajadores en seguridad y salud en el trabajo dentro del marco de sus funciones.

Director Ejecutivo

- Garantizar la consulta y participación de los trabajadores en la identificación de los peligros y control de los riesgos, así como la participación a través del comité paritario de salud ocupacional.
- Garantizar la supervisión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Evaluar por lo menos una vez al año la gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Implementar los correctivos necesarios para el cumplimiento de metas y objetivos.
- Garantizar la disponibilidad de personal competente para liderar y controlar el desarrollo de la seguridad y salud en el trabajo.
- Garantizar un programa de inducción y entrenamiento para los trabajadores que ingresen a la empresa, independientemente de su forma de contratación y vinculación.
- Garantizar un programa de capacitación acorde con las necesidades específicas detectadas en la identificación de peligros y valoración de riesgos.
- Garantizar información oportuna sobre la gestión de seguridad y salud en el trabajo y canales de comunicación que permitan recolectar información manifestada por los trabajadores.

Jefe de Área

- Participar en la actualización del panorama de factores de riesgo
- Participar en la construcción y ejecución de planes de acción
- Promover la comprensión de la política en los trabajadores
- Informar sobre las necesidades de capacitación y entrenamiento en seguridad y salud ocupacional

	<ul style="list-style-type: none"> - Participar en la investigación de los incidentes y accidentes de trabajo - Participar en las inspecciones de seguridad.
<p>Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo designado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar con los jefes de las áreas, la elaboración y actualización del panorama de factores de riesgos y hacer la priorización para focalizar la intervención. - Validar o construir con los jefes de las áreas los planes de acción y hacer seguimiento a su cumplimiento. - Promover la comprensión de la política en todos los niveles de la organización. - Gestionar los recursos para cumplir con el plan de salud ocupacional y hacer seguimiento a los indicadores. - Coordinar las necesidades de capacitación en materia de prevención según los riesgos prioritarios y los niveles de la organización. - Apoyar la investigación de los accidentes e incidentes de trabajo. - Participar de las reuniones del Comité Paritario y apoyar su gestión. Implementación y seguimiento del SG-SST
<p>Comité paritario de Salud Ocupacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan. - Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad. - Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja. - Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo

	<p>compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formular planes de mejora y hacer seguimiento a los compromisos - Presentar a la alta dirección de la entidad las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral. - Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones.
Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer y tener clara la política de salud ocupacional. - Procurar el cuidado integral de su salud. - Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud. - Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa. - Participar en la prevención de riesgos profesionales mediante las actividades que se realicen en la empresa. - Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato. - Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente

Técnicos (tecnológicos)

Equipo de cómputo, internet, impresora. Instalaciones físicas para desempeñar la investigación.

Financieros

La formulación de un presupuesto es clave para iniciar una actividad, especialmente si esta implica prestación de servicios.

El presupuesto es, además, la carta de presentación de todo profesional y constituye, en muchas ocasiones, la primera toma de contacto con un cliente, por lo que es un factor determinante en la decisión de compra del usuario, un presupuesto puede aportar un valor añadido a nuestro producto o servicio, ya que permite mostrar nuestro ejercicio de implementar diferentes técnicas de marketing para hacer nuestra oferta más atractiva al cliente. Equilibrando el total de gastos, horas de trabajo y recursos consumidos.

	RUBRO	CANT.	VR. UNIT	VR. TOTAL
A. Personal	Mano de Obra	5	50.000	250.000
	Asesorías particulares	2	35.000	70.000
B. Equipos	Computador (alquiler)	2	15.000	30.000
	Impresiones y papelería	1	50.000	50.000
	Internet	1	30.000	30.000
C. Viajes	Transporte	1	50.000	50.000
	Viáticos	5	20.000	100.000
D. Materiales	Llamadas telefónicas de coordinación		10.000	10.000
	Fotocopias	10	100	1.000
	Imprevistos	1	20.000	20.000
E. Servicios Técnicos	Transcripciones de entrevistas	1	50.000	50.000
Total				661.000

Como podemos detallar para nuestro proyecto de investigación de la Salud Ocupacional en el Grupo Bancolombia, tan solo necesitamos la módica suma de SEISCIENTOS SESENTA Y UN MIL PESOS MCTE para poner en marcha el sondeo en dicha entidad.

5 Cronograma de Actividades

ACTIVIDAD	NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	5	12	19	26	9	16	23	30
Conformación del grupo de Investigación								
Fijación de Actividades								
Inspección de Auditoría								
Diseño formulario de la encuesta								
Aplicación de la encuesta								
Resultados de Diagnóstico								
Intervención (Indicadores de cobertura)								
Evaluación de Hallazgos								
Elaboración de Recomendaciones								
Propuesta								

Se procurará ejecutar la actividad de investigación y diagnóstico en un tiempo de dos meses, comprendidos entre Noviembre y Diciembre de 2017, durante los cuales, se entrevistará al personal seleccionado evaluando ítems tales como: puesto de trabajo, ergonomía, iluminación, ventilación, pausas activas, programa de emergencias en caso de accidente o incidente, etc. con lo cual se reflejará las condiciones reales de trabajo de los mismos.

Actividades que propenderán desde la conformación del grupo de investigación, hasta el informe y propuesta definitiva de mejora o diagnóstico en el que se encuentra la aplicabilidad del programa de salud ocupacional del Grupo Bancolombia, a fin de realizar las recomendaciones pertinentes y lograr un mejor desempeño laboral de sus empleados.

6 Conclusiones

La investigación permitió reforzar que en la empresa es primordial mantener una gestión eficiente y continua en el sistema de seguridad y salud ocupacional, porque permite garantizar la calidad de vida de trabajador y el cumplimiento de los objetivos de la empresa, enfocado a su misión y su visión.

Como Grupo pudimos establecer según los resultados que la excesiva cantidad de tareas y gestión en el Grupo Bancolombia, ha repercutido de manera relevante en la salud y grado de satisfacción de los trabajadores, causando importantes niveles de estrés, ansiedad, insomnio, agobio entre otros. En consecuencia, aumentó el ausentismo laboral y por ende la reducción de los índices de productividad.

En los actuales momentos, la esfera mental dentro de un análisis macro ergonómico, es el de mayor incidencia, para lo que es necesario crear estrategias que permitan reducir estos factores, porque conduce a la generación de una de las enfermedades más frecuente como es el estrés. El gasto que se destina en prevenir y mantener la salud del trabajador se la debe plantear como una inversión, porque en base a este rubro se puede lograr mejoras en la productividad y por ende en la rentabilidad.

Toda organización debe contar con herramientas que les permitan tener información, ya que, en función a esto, pueden tomar decisiones asertivas, como en este caso se recomienda como herramienta para el diseño de estrategias financieras el uso de simuladores que permitan proyectar costos en distintos escenarios.






Bibliografía

Psicología Industrial, D.P. SCHULTZ, 3a. edición. Administración de Recursos Humanos, Sherman-Bohlander-Snell, 11a. edición. Manual de Seguridad de la Compañía Flúor Daniel. Claudio Alvarado, Historia de la Salud Ocupacional. En Internet: www.cepis.org.pe/cursoepi/e/lecturas/mod2/articulo4.pdf

En Internet: <http://www.suratep.com/articulos/171/> Código sustantivo del trabajo, consulta de norma, tomado de: www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104

Gestión del conocimiento/Modelo de creación del Conocimiento/Teoría de creación de conocimiento por Nonaka y Takeuchi, tomado 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



Soto Balbón, María, and Barrios Fernández, Norma. Gestión del conocimiento. Parte I: revisión crítica del estado del arte. La Habana, CU: Scielo Cuba, 2007. ProQuest ebrary. Web. 27 November 2016. Recuperado de: <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10179528>

El Portal de la Seguridad, la Prevención y la Salud Ocupacional en Chile (s.f.). GLOSARIO BASICO DE SALUD LABORAL (48 Terminos). Recuperado de http://www.paritarios.cl/especial_glosario_salud_laboral.htm

El mobbing (2011). El mobbing o acoso laboral. Recuperado de <http://www.elmobbing.com/>
Tejada Z, A. (2017.) Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. Gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias. Bogotá, CO: Red Psicología desde el Caribe, 2006. ProQuest ebrary. Web. 9 May

Avilez, J. (9 de junio de 2009). *Recolección de datos*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos12/recoldat/recoldat.shtml>

Chiavenato, I. (MAYO de 1993). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION* . Obtenido de <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccic3b3n-a-la-teorc3ada-general-de-la-administrac3b3n-7ma-edicic3b3n-idalberto-chiavenato.pdf>

Gonzalez, D. A. (31 de Octubre de 2008). *La auditoría en la Gestión de los Recursos Humanos como método de control integral*. Obtenido de

http://www.degerencia.com/articulo/la_auditoria_en_la_gestion_de_los_recursos_humanos

Grijalba, O. (MAYO de 2012). *Investigacion cualitativa*. Obtenido de

<http://www.monografias.com/trabajos95/investigacioncualitativa/investigacioncualitativa.shtml>

Ly, L. C. (1999). *TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE*. Obtenido de

http://www.postgradoune.edu.pe/documentos/tecnicas_Instrumentos.pdf

Montalvo, M. Z. (30 de marzo de 2015). *Gestión del conocimiento en la empresa*. Obtenido de www.gestiopolis.com/gestion-del-conocimiento-en-la-empresa/

ocupacional, C. d. (27 de marzo de 2017). *estandares minimos de SG-SST*. Obtenido de <https://www.saludocupacional.com.co/single-post/2017/04/03/Resoluci3B3n-No-1111-de-27-de-Marzo-de-2017-Por-la-cual-se-definen-los-Est3A1ndares-MC3ADnimos-del-Sistema-de-Gesti3B3n-de-Seguridad-y-Salud-en-el-Trabajo-para-Empleadores-y-Contratantes>

Palacios, T. M. (2004). *Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, .

Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=536112>

RÍOS, J. G. (2006). *GESTIÓN HUMANA: TENDENCIAS Y PERSPECTIVAS*. Obtenido de

<file:///C:/Users/AsusPC/Downloads/262-264-1-PB.pdf>

Rivera, N. H. (27 de NOVIEMBRE de 2014). Obtenido de

<https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-gestion-del-conocimiento/>

senge, P. (1990). *La quinta disciplina*. Obtenido de

<ftp://ftp.icesi.edu.co/farenas/laquintadisciplinaenlapractica.pdf>

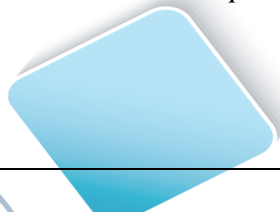

Takeuchi, N. y. (1999). *Gestión del conocimiento/Modelo de creación del*

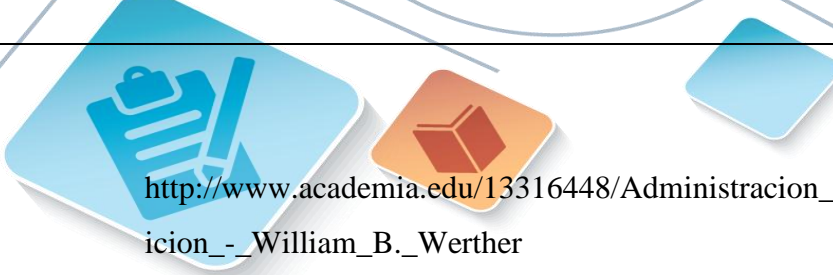
Conocimiento/Teoría de creación de conocimiento. Obtenido de

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

Werther, D. (1992). *Administración de recursos humanos El capital humano de las*

empresas. Obtenido de



http://www.academia.edu/13316448/Administracion_de_recursos_humanos_6ta_edicion_-_William_B._Werther

RAMIREZ CAVASSA, Cesar. Seguridad industrial un enfoque integral. México: Limusa, S.A., 1994, p. 23.

FRANCO GONZALEZ, Juan C. Seguridad industrial (Salud Ocupacional). Quindío: Copyright, 1992, p. 39.


CORTÉS DÍAZ, José María. Seguridad e higiene del trabajo: técnicas de prevención de riesgos laborales. México: Alfaomega, 2002, p. 592

CORTÉS DÍAZ, Seguridad e higiene del trabajo: técnicas de prevención de riesgos laborales, op. cit., p. 78.

CORTÉS DÍAZ, Seguridad e higiene del trabajo: técnicas de prevención de riesgos laborales, op. cit., p. 592

CORTÉS DÍAZ, José María. Seguridad e higiene del trabajo: técnicas de prevención de riesgos laborales. México: Alfaomega, 2002, p. 26.

ARSEG. Compendio de normas legales sobre Salud Ocupacional. 1995. p.168





Anexo 1. Encuesta de salud ocupacional trabajadores

El objetivo de la presente encuesta es conocer su participación en las actividades programas de salud ocupacional organizadas en Bancolombia – Tunja.

1. ¿Cómo ve usted la salud ocupacional en su área de trabajo?

- Excelente
- Bueno
- Deficiente

2. ¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?

- Excelente
- Bueno
- Deficiente

3. ¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?

Si ___ no _____

4. ¿La temperatura es adecuada en su lugar de trabajo?

Si ___ no _____





5. ¿El nivel de ruido es soportable?

Si ___ no _____

6. ¿La ventilación es suficiente para su puesto de trabajo?

Si ___ no _____

7. ¿Tiene espacio suficiente para su puesto de trabajo?

Si ___ no _____

8. ¿Cree usted que su silla es adecuada?




Si ___ no _____

9. ¿Tiene algún filtro de protección su pantalla de ordenador?

Si ___ no _____

10. ¿Cree usted que su sitio de trabajo es el adecuado?

Si ___ no _____



11. ¿Las medidas que tiene como prevención contra accidentes de trabajo son las indicadas?

Si ____ no ____

12. ¿Considera usted que los accidentes o incidentes de trabajo que se presentan en la empresa se deben a:

- Manejos inadecuados
- Falta de equipos de protección
- Deficiencia en la señalización
- Falta de capacitación
- Otro (por favor especifique)

13. A qué cree usted que se deba la ausencia e incapacidad del personal durante el mes anterior:

- Carga laboral
- Falta de interés
- Falta de orden en el sitio de trabajo
- Otro (por favor especifique)



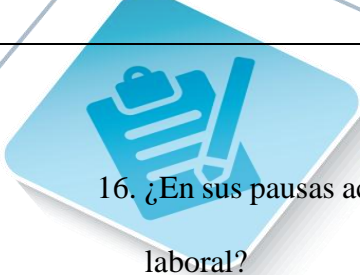
14. ¿En sus pausas activas realiza movimiento de cuello durante su jornada laboral?

Si ____ no ____

15. ¿En sus pausas activas realiza movimiento de brazos y muñecas durante su jornada laboral?

Si ____ no ____





16. ¿En sus pausas activas realiza movimiento de miembros inferiores durante su jornada laboral?

Si ____ no ____

17. ¿En sus pausas activas realiza movimiento de cintura durante su jornada laboral?

Si ____ no ____

18. ¿En sus pausas activas realiza movimiento de espalda durante su jornada laboral?



Si ____ no ____

19. ¿En caso de un accidente de trabajo sabe a quién dirigirse?

Si ____ no ____

20. ¿Conoce usted el plan de emergencias de la empresa?

Si ____ no ____



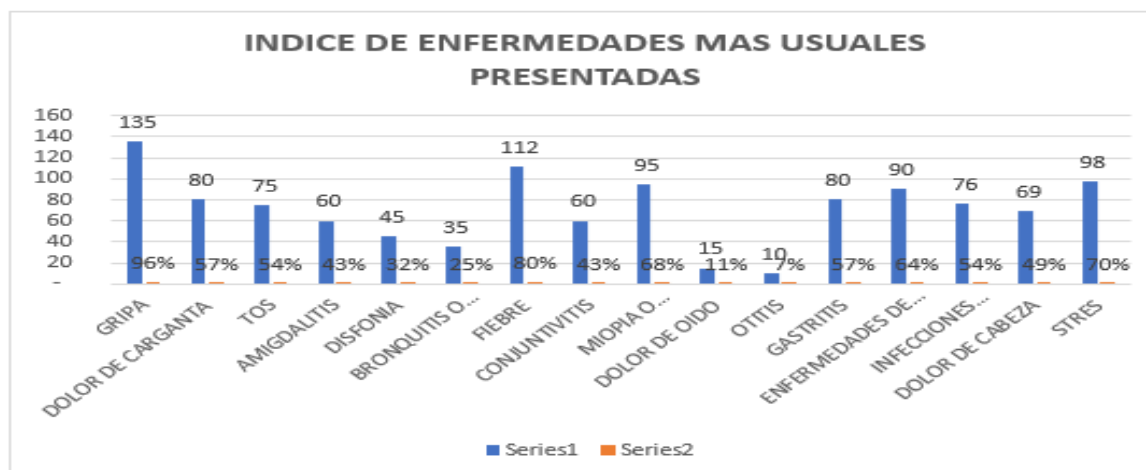
Anexo 2. Lista de chequeo

PREGUNTA	SI	NO
1. La empresa tiene definido los cargos para el desarrollo de sus funciones?	X	
2. Existen los manuales de procedimientos con el fin de establecer una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática?		X
3. Se elabora el proceso de inducción a los empleados?		X
4. Están establecidas las funciones y responsabilidades de las áreas y trabajadores que aseguran la calidad del servicio y la satisfacción de las necesidades de los clientes?		X
5. Están definidas las competencias laborales en la empresa?		X
6. Se manifiesta el sentido de pertenencia de los empleados en la empresa?		X
7. Los empleados tienen participación en la toma de decisiones?		X
8. La empresa tiene estándares de calidad establecidos y si los tiene los aplica?		X
12. Los empleados tienen clara la visión, misión, los objetivos y el plan estratégico de la empresa?		X
13. La infraestructura y el inmobiliario son adecuados para realizar los procesos de una forma óptima garantizando el producto y/o servicio y el buen desempeño de la persona?	X	
14. La empresa promociona y da estímulos a los empleados?	X	
15. El clima organizacional de la empresa es óptimo?	X	
16. El empleado está satisfecho con la remuneración y el trabajo desarrollado?		X
17. La empresa desarrolla actividades encaminadas a mejorar la integración y las actividades deportivas?	x	

Anexo 3. Tabla 1. Índice de enfermedades más usuales presentadas en los 128 empleados de BANCOLOMBIA

INDICE DE ENFERMEDADES MAS USUALES PRESENTADAS				
SISTEMA	SINTOMAS Y ENFERMEDADES	PERSONAS	TOTAL	TOTAL, POR SISTEMA
RESPIRATORIO	GRIPA	135	96%	55%
	DOLOR DE CARGANTA	80	57%	
	TOS	75	54%	
	AMIGDALITIS	60	43%	
	DISFONIA	45	32%	
	BRONQUITIS O ASOACIONES A NEUMA	35	25%	
	FIEBRE	112	80%	
VISUAL	CONJUNTIVITIS	60	43%	55%
	MIOPIA O ASTIGMATISIMO	95	68%	
AUDITIVO	DOLOR DE OIDO	15	11%	9%
	OTITIS	10	7%	
DIGESTIVO	GASTRITIS	80	57%	88%
	ENFERMEDADES DE COLON	90	64%	
	INFECCIONES ESTOMACALES	76	54%	
NERVIOSO	DOLOR DE CABEZA	69	49%	60%
	STRES	98	70%	

Tabla 1 Elaboración propia






Anexo4. Programa de prevención de accidentes Bancolombia



Consiste en una orientación de seguridad, un comité de salud y una serie de leyes de seguridad básicas que todos los empleados deben seguir.

Estas normas básicas son las siguientes:

1. Nunca haga algo que no sea seguro con tal de realizar su trabajo
2. Si su trabajo no es seguro repórtelo a su supervisor o al representante de su comité de seguridad, nosotros encontraremos una forma segura para hacer ese trabajo.
3. No mueva o desarme ningún dispositivo de seguridad
4. Mantenga su distancia en su lugar todo el tiempo que las máquinas estén en operación.
5. Nunca opere una pieza de equipo a menos que haya recibido capacitación y tenga autorización
6. Utilice el equipo de protección personal siempre que sea requerido
7. Obedezca las señales de peligro
8. Está prohibido trabajar bajo la influencia del alcohol o drogas ilegales o usarlas en el trabajo
9. No traiga armas ni explosivos a la propiedad de la Entidad Financiera



10. Solamente está permitido fumar en el exterior del edificio lejos de cualquier entrada o ventilación

11. Está prohibido jugar, correr y pelear

12. Limpie lo que se derrame inmediatamente

13. No deje que se acumulen desechos donde puedan causar peligro

14. Si usted se lesiona o enferma en el trabajo repórtelo a su jefe encargado o a un brigadista ellos lo atenderán si la situación lo amerita

15. Todos los supervisores deben tener capacitación de primeros auxilios y de reanimación cardiopulmonar (CPR)

16. Los números de emergencias deben estar indicados en los carnets de los empleados, así como nombre y tipo sanguíneo.

17. El botiquín de primeros auxilios se debe encontrar en un lugar visible y de fácil acceso, debidamente marcado y en buen estado. Equipado para situaciones de emergencia.

18. Cada departamento y sección debe contar con un mapa de evacuación colocado a la entrada de las dependencias, con información de: salidas, extintores, botiquines y donde debe reunirse fuera del edificio.


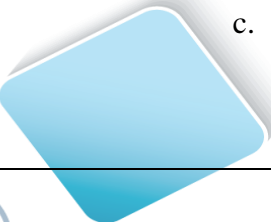
19. Se debe capacitar sobre cómo usar el extintor para emergencias por fuego

20. En caso de terremoto: agáchese debajo del escritorio o mesa, cúbrase la cabeza, aléjese de las ventanas, gabinetes pesados, libreros o paredes divisorias de vidrio.

a. Cuando pase el temblor los supervisores revisaran si hay daños y posibles rutas de evacuación.

b. La evacuación debe llevarse lo más rápido posible

c. Los supervisores deben dar cuenta de cada empleado de su grupo.



21. Identifique los químicos peligrosos usados en el lugar.
22. Use los elementos de protección personal cuando así lo requiera, según las capacitaciones suministradas por la ARL y su empresa
23. Los lugares de trabajo deberán cumplir con las disposiciones mínimas establecidas en la ley
24. Adopte las medidas necesarias para la utilización de los lugares de trabajo
25. La entidad debe contar con la señalización apropiada a la altura y vista reflectante que resalte
26. Las condiciones ambientales deben ser las más adecuadas para que no causen peligro para la seguridad y salud en el bienestar de los trabajadores.
27. El acondicionamiento de la iluminación debe estar en un nivel adecuado para el tipo de actividad que se va a realizar, debe estar en equilibrio con el ambiente de trabajo
28. Los trabajadores deben tener lugares que no presenten riesgos ni que invadan el espacio de trabajo para realizar las pausas activas dentro del mismo
29. Se deben realizar inspecciones de seguridad de modo sistemático y permanente, realizadas por la supervisión o la Gerencia, con el objeto de detectar, analizar y controlar los riesgos incorporados a los equipos, el material y al ambiente que pueden afectar el funcionamiento de los procesos productivos, comprometiendo los resultados.
30. Charlas diarias de cinco minutos: Todos los días antes del inicio del trabajo cada supervisor o jefe de área se reunirá con su personal para analizar rápidamente las tareas del día, sus riesgos y sus formas de control, los elementos de seguridad que se usaran y cualquier aspecto importante del día. Esta charla es por departamento o área de trabajo.

Anexo 5. Modelo de gestión de conocimiento del grupo Bancolombia



Fuente: Modelo Nonaka y Takeuchi (1995)