

Diplomado de Profundización en Gerencia de Talento Humano

Fase 6

Vairon Fernando Jaimez Gaviria

Luis Alberto Bladimir Pérez

Carlos Albeiro Cabrera

Franco Ricardo Guerra

Deccy Rubiela Rosero

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios

Administración de Empresas

Pasto

2017

Tabla de Contenido

Introducción.....	5
Objetivos.....	7
Capítulo 1.....	9
Capítulo2.....	13
Capítulo 3.....	20
Capítulo 4.....	25
Capítulo 5.....	37
Conclusiones.....	48
Referencias Bibliográficas.....	49

Lista de Tablas

Tabla 1. Fases del Trabajo de campo.....	21
Tabla 2. Resultados de la implementación del modelo de investigación.....	26
Tabla 3. Plan de Mejoramiento: Estrategias, Acciones, Recursos y Responsables.....	41
Tabla 4. Plan de Recursos: Humanos, Materiales y Financieros.....	43
Tabla 5. Estrategias y Tiempos de Ejecución.....	46

Listado de Figuras

Figura 1. Modelo de Encuesta.....	26
Figura 2. Resultados Pregunta 1.....	28
Figura3. Resultados Pregunta 2.....	29
Figura 4. Resultados Pregunta 3.....	30
Figura 5. Resultados Pregunta 4.....	30
Figura 6. Resultados Pregunta 5.....	31
Figura 7. Resultados Pregunta 6.....	32
Figura 8. Resultados Pregunta 7.....	33
Figura 9. Resultados Pregunta 8.....	33
Figura 10. Resultados Pregunta 9.....	34
Figura 11. Resultados Pregunta 10.....	35

Introducción

La revisión al proceso de Gestión Humana permitió identificar y determinar algunas falencias en la gestión, promoción y formación del talento humano en todos los niveles de la organización; aunque el cronograma de actividades planteado por la compañía con el fin de eliminar los riesgos y garantizar la integridad de los funcionarios se encuentra evaluado y aprobado por todas las direcciones, se encontró que las estrategias y recursos utilizados podrían ser deficientes o no entregar los resultados proyectados.

El análisis de los primeros resultados, que corresponden a la evaluación de la plataforma estratégica del primer semestre del año 2017 permitió identificar que aunque se ha logrado definir un plan de incentivos y motivación y de reconocimiento al logro, el Plan de Salud Ocupacional que dispone en su cronograma la integración de acciones hacia la integridad física y mental de los colaboradores resulta deficiente. La revisión a espacios físicos, equipos de oficina, horarios y manual de funciones entregó como resultado un incorrecto manejo y hasta fallas en el cumplimiento, lo que logró determinar un alto grado de descontento e insatisfacción de los colaboradores.

La falencia en la gestión de la seguridad industrial y bienestar en el trabajo no es la adecuada, se logró enumerar los siguientes hallazgos que son el punto de partida para este plan de mejoramiento: oficinas pequeñas y un gran número de empleados, espacios pequeños sin ventilación, sillas plásticas, computadores de escritorio sin pad mouse; por otro lado, los horarios de oficina no contemplan la toma de “break” y está prohibido el consumo de alimentos, no se realizan pausas activas, no hay expendió de bebidas en el mismo piso; la Caja de Compensación

Familiar y ARL no realiza visitas y programas de salud desde el año 2016, los exámenes periódicos de salud ocupacional fueron eliminados desde el año 2015.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar el Plan de Mejoramiento para la Gestión de la Salud Ocupacional en COLCAN, que sea capaz de mitigar las deficiencias en seguridad y bienestar en el trabajo, minimice los riesgos, optimice los recursos y satisfaga las necesidades de los empleados.

Objetivos Específicos

- ✓ Aplicar e implementar un instrumento de investigación dirigido a la búsqueda de hallazgos y evidencias del estado de la Gestión de la Salud Ocupacional en la compañía.
- ✓ Evaluar, analizar y tabular los resultados obtenidos del instrumento de investigación.
- ✓ Evaluar el entorno empresarial relacionado con las evidencias encontradas para definir las estrategias más acertadas a través de actividades de promoción y prevención que permitan mejorar las condiciones de trabajo y de salud de los empleados de la organización COLCAN
- ✓ Proponer un plan de acción que permita disminuir el riesgo y el mejor aprovechamiento de los recursos
- ✓ Realizar investigación aplicada para la generación de información sobre la salud de los colaboradores de la organización COLCAN; acerca de sus condiciones ambientales de trabajo; y, de los factores de riesgo de accidente y enfermedades profesionales.
- ✓ Actualizar el programa de Salud Ocupacional para cumplir los desafíos actuales y futuros que se plantean en el ámbito laboral de la compañía COLCAN.

- ✓ Identificar el origen de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales y controlar los factores de riesgo relacionados.
- ✓ Desarrollar culturas y sistemas organizacionales que favorezcan la salud y la seguridad en el trabajo, promoviendo un clima organizacional positivo, una eficiencia mayor y la optimización de la productividad de la empresa.

Capítulo 1: El Problema

Antecedentes del Problema

La observación del entorno empresarial de COLCAN permitió definir que existen algunas debilidades en muchos de los diferentes procesos de la compañía, debilidades que son, unas más notables que otras y también de mayor o menor preocupación. Muchas de las áreas de la compañía se ven afectadas por la falta de seguimiento y control a la gestión de la salud y seguridad en el trabajo. En el área comercial de Imágenes Diagnósticas, por ejemplo, trabajan 5 personas en un espacio no mayor a los 3 metros cuadrados, espacio muy pequeño y sin ventilación. En el área de Contact Center, trabajan 20 personas en un espacio menor a los 7 metros cuadrados y en las mismas condiciones: sin ventilación, lo mismo ocurre en el área comercial de Laboratorio Clínico.

Así pueden mencionarse muchas de las evidencias que permitieron definir la necesidad de presentar no solo la inconformidad sino la preocupación que deberían tener las direcciones en cada proceso. Es inquietante el desinterés de la dirección de Talento Humano frente a la eliminación de los exámenes periódicos y de egreso de los funcionarios, ¿De qué manera la Gestión Humana de la compañía responde a este requisito normativo, ahorro de costos o falta de seguimiento por parte de la Dirección General? Ahora, hablemos de la falta de asistencia de la ARL, ¿Dónde está la efectividad del cumplimiento de los programas de salud de los colaboradores? Las dos últimas evidencias, hallazgos desde el año 2015 y 2016 nos hacen pensar que todo marcha debida y oportunamente en el cronograma, no en la ejecución del mismo.

Planteamiento del problema

Pertenecer al entorno empresarial de la compañía permite no solo identificar sus falencias y debilidades si no también cuestionarnos sobre el papel o función que cumplen las direcciones de la compañía frente a la ausencia de auditorías o soportes de las mismas, evidencias reales al seguimiento de la plataforma estratégica de la empresa. Dentro de la plataforma estratégica no solo se contempla la proyección comercial y financiera de la empresa, también se plantean las diferentes medidas o acciones que propone la organización para el alcance de sus objetivos, entre ellos, el bienestar y salud de los trabajadores.

A este último y más exactamente a la deficiencia del alcance del bienestar de los trabajadores, en esta investigación le llamamos “Problema”, y no es para menos, cualquier indicador negativo frente a un alcance planteado o esperado representa para toda organización una “piedra en el zapato”. El recurso más importante de COLCAN, y con el que plantea el alcance de sus objetivos se encuentra en gran desventaja, si bien, sus funciones están encaminadas hacia un logro, el hombre, es decir, los trabajadores, se encuentran gravemente descuidados. Quizá se abastece de trabajo, y algunos recursos e insumos de oficina, pero las condiciones del espacio, así como los equipos de oficina no garantizan su seguridad y protección, por el contrario, maximizan los riesgos de la industria. Dicho evento provoca insatisfacciones en los trabajadores y la intención de la empresa por proteger y mantener su salud física y mental queda en duda, pues a raíz de dichos hallazgos se ha logrado medir no solo el grado de descontento sino también el número de inasistencias por incapacidad, muchas veces producidas por estrés, malas posturas y espacios sin ventilación

Objetivos

Objetivo General.

Presentar un Plan de Mejoramiento en la Gestión y Seguimiento del Talento Humano de COLCAN a través de la identificación de estrategias y acciones que permitan minimizar el riesgo, optimizar los recursos disponibles, motivar al recurso humano y proteger y mantener su salud física y mental.

Objetivos Específicos.

- ✓ Evaluar los indicadores de control y seguimiento a la gestión de salud ocupacional propuesta por la compañía en todos los niveles
- ✓ Identificar las debilidades y deficiencias en la gestión de salud ocupacional para proponer acciones y medidas correctivas y preventivas en pro del bienestar de los trabajadores y estabilidad de la compañía
- ✓ Proponer una serie de estrategias y medidas para la minimización del riesgo y el mejor aprovechamiento del recurso humano de la compañía
- ✓ Disminuir el grado de insatisfacción e inconformidad de los trabajadores y generar espacios y actividades que promuevan la salud integral de los mismos.

Justificación de la Investigación

Tras haber identificado una problemática como la descrita y en la que se involucra aspectos de gran relevancia como la salud y satisfacción de las personas, este estudio busca el

alcance de los objetivos anteriormente propuestos, y que están dirigidos hacia la garantía del bienestar ideal y el desarrollo social de los trabajadores. Este es en primera instancia nuestro mayor interés, el cual va ligado hacia la necesidad por definir el tipo de necesidades que se presentan al interior de las compañías y en qué grado afectan o benefician el logro de los objetivos.

Los resultados nos permiten establecer el tipo de importancia o influencia que se tiene sobre la gestión del talento humano, no es lo mismo hablar sobre el logro de objetivos organizacionales que benefician única y exclusivamente a la Gerencia que hablar de una Gerencia que promueve a su vez el crecimiento y desarrollo de sus empleados. Este es otro indicador de gran valor, identificar el tipo de organización, sus procesos, su modo de operación y toma de decisiones, así como el papel de la Gerencia sobre la ejecución de todos sus programas.

Los grandes beneficiados: La Gerencia, que representa a la compañía, y los funcionarios. Si se toman las acciones para mejorar los espacios de trabajo, así como la implementación de programas de salud, se disminuye o elimina la insatisfacción de los trabajadores, y por el contrario, se hace un mejor aprovechamiento del recurso humano a través de la motivación y la mejora del clima laboral; si una empresa tiene empleados satisfechos, los resultados serán óptimos, y sin duda, este sería el beneficio más importante para la Gerencia.

Capítulo 2: Revisión de la Literatura

Marco Teórico

La Seguridad y Salud en el trabajo es uno de los intereses más importantes de la Salud Ocupacional, los cuales son descritos como el conjunto de actividades o programas que buscan la promoción o mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores de una organización, los cuales permiten una mejor adaptación en el puesto de trabajo, mayor optimización y aprovechamiento de los recursos, y maximización de los resultados.

La OIT, Organización Internacional del Trabajo, define la salud y la seguridad laboral como una disciplina encargada del fomento, prevención, protección, adaptación y mantenimiento de los trabajadores para la búsqueda del bienestar (integral) social, mental y físico de las personas. La OIT considera que: *“Para que la práctica en materia de salud y seguridad laborales consiga estos objetivos, son necesarias la colaboración y la participación de los empleadores y de los trabajadores en programas de salud y seguridad, y se deben tener en cuenta distintas cuestiones relativas a la medicina laboral, la higiene industrial, la toxicología, la formación, la seguridad técnica, la ergonomía, la psicología, etc.”* Esto implica que las organizaciones y su gestión en la salud ocupacional deben tender a:

- El fomento y el mantenimiento del grado más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, sea cual fuere su ocupación
- La prevención entre los trabajadores de las consecuencias negativas que sus condiciones de trabajo pueden tener en la salud

- La protección de los trabajadores en su lugar de empleo frente a los riesgos a que puedan dar lugar los factores negativos para la salud
- La colocación y el mantenimiento de los trabajadores en un entorno laboral adaptado a sus necesidades físicas o mentales
- La adaptación de la actividad laboral a los seres humanos

Sin duda, las malas condiciones de trabajo influyen en la salud y la seguridad del trabajador, tanto así que podrían causar efectos, enfermedades y consecuencias nocivas no solo para el trabajador, sino también para sus familias, que son producidas por condiciones de trabajo insanas e inseguras, las cuales, en la mayoría de las veces se ven reflejadas en exposición al polvo, gases, ruidos, vibraciones y temperaturas extremas o falta de ventilación. Las consecuencias más relevantes, si hablamos del trabajador se ven representadas en: dolor y el padecimiento de la lesión o la enfermedad y el costo de la atención y manejo médico.

La Organización Internacional del Trabajo, calcula que las pérdidas debidas a indemnizaciones, días de trabajo perdidos, interrupciones de la producción, formación y reconversión profesional y gastos médicos, entre otros aspectos, representan el 4 por ciento del producto interno bruto (PIB) mundial (1.251.353 millones de dólares estadounidenses). Cada año mueren dos millones de hombres y mujeres por culpa de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. En todo el mundo se producen anual-mente 270 millones de accidentes de trabajo y 160 millones de enfermedades profesionales.

Las cifras mencionadas son un llamado de atención sobre el hecho de que a pesar de las diferentes políticas y medidas de seguridad social y salud que se han formulado e implementado a nivel mundial, no se ha podido garantizar el establecimiento de contextos saludables de

trabajo. Sin embargo, es importante anotar que las organizaciones se preocupan constantemente (aunque es una tarea compleja) por garantizar el bienestar social y la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Dentro del estudio planteado que abarca el análisis del entorno empresarial para lograr definir la importancia de la gestión de la salud ocupacional en las organizaciones, es relevante mencionar *los factores y riesgos psicosociales derivados del trabajo*, los cuales debido a un mal manejo de las condiciones anteriormente mencionadas podrían ocasionar diversos efectos, como el estrés laboral, el cual puede causar daño psicológico, físico, o social en los colaboradores.

La Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, Lima, (2012), define a los factores psicosociales como las condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo: el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar.

Otro tema abordado por La Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública es la Psicología de la Salud Ocupacional, y es definida como la disciplina que aborda el estudio de los riesgos psicosociales en el trabajo, y de la calidad de vida laboral es la Psicología de la Salud Ocupacional. Su objetivo es que las personas puedan producir, atender a los demás, desarrollarse, y ser valoradas en el ejercicio de su actividad laboral, además de tener la

posibilidad de utilizar su talento, sus conocimientos, y sus destrezas y habilidades, como vía para alcanzar un alto rendimiento, al tiempo que perciben alta satisfacción laboral y bienestar en el trabajo.

La Cuarta Encuesta de Condiciones de Trabajo realizada en España en el año 2008, elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, permitió determinar que los riesgos psicosociales en el trabajo fueron una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales (3); tal es así que el 70,9% de los trabajadores encuestados señalaba riesgos para tener accidentes laborales. En algunos colectivos ocupacionales este porcentaje es algo más elevado. En el caso del personal sanitario el porcentaje asciende al 74,9%.

Otro aspecto que merece ser estudiado dentro de la gestión de la salud ocupacional es la Ergonomía y su relación con los factores de riesgo en Salud Ocupacional.

La Revista Cubana de Enfermería, V.22, No. 4, se refiere a la Ergonomía como la ciencia que estudia cómo adecuar la relación del ser humano con su entorno (definición oficial del Consejo de la Asociación Internacional de Ergonomía). Se define también como el conjunto de conocimientos acerca de las habilidades humanas, sus limitaciones y características que son relevantes para el diseño de los puestos de trabajo. El diseño ergonómico es la aplicación de estos conocimientos para el diseño de herramientas, máquinas, sistemas, tareas, trabajos y ambientes seguros, confortables y de uso humano efectivo.

De acuerdo a diversos estudios realizados en Europa y Estados Unidos, se estima que entre 50 y 90% de los usuarios habituales de computadoras sufren fatiga ocular, ojos rojos y secos, tensión de párpados, lagrimeo, sensación de quemazón, visión borrosa y dificultad para enfocar

objetos lejanos, a la vez que las posturas corporales inadecuadas que adoptan les generan tensión muscular que se traduce en dolor de cabeza, cuello y espalda. Adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo. La gran mayoría de los factores de riesgo son introducidos en las actividades laborales sin estudios previos de su efecto en la salud. En general, las normas de prevención se desarrollan una vez producido el daño y muchas de éstas aparecen mucho tiempo después de ser conocidos estos efectos.

De acuerdo con los anteriores hallazgos, las organizaciones deben promover el más alto grado de bienestar físico, mental y social del trabajador, a través de la toma de medidas y precauciones en el sistema visual, sistema cardiovascular, la postura y educación sanitaria. Para ser más exactos, La Revista Cubana de Enfermería propone:

- ✓ Regular los controles del monitor para mejorar su visibilidad, de modo que se reduzca el brillo al mínimo confortable y se mejore el contraste.
- ✓ Descansar la vista cada dos horas durante al menos 10 minutos, o cada vez que, se sienta cansancio visual.
- ✓ Durante estas pausas, observar objetos lejanos y cercanos de manera alternada para quitar tensión al nervio óptico y permitir que se relaje y descanse.
- ✓ También es bueno mantener los párpados cerrados durante algunos segundos para que los ojos se humedezcan. Si esto no es suficiente, se pueden utilizar lágrimas artificiales.
- ✓ Trabajar en una habitación bien iluminada, esto es, en aquella en donde la fuente general de luz sea mayor que la del monitor.

- ✓ Cuidar que la iluminación no se refleje en la pantalla; de hecho, no debe estar ni detrás ni enfrente del usuario.
- ✓ En el hombro: Abducción o flexión mayor de 60 grados que se mantiene por más de una hora-día, se relaciona con dolor agudo del cuello.
- ✓ En la columna cervical: Una posición de flexión de 30 grados toma 300 minutos para producir síntomas de dolor agudo, con una flexión de 60 grados toma 120 minutos para producir los mismos síntomas.
- ✓ En la muñeca: La posición de flexión y extensión se asocia con el Síndrome de túnel del carpo.
- ✓ Mantener la espalda recta al trabajar, procurando que los hombros permanezcan relajados, los codos doblados a 90° y las muñecas rectas para que los antebrazos queden paralelos a la mesa. Ajuste la altura de su silla y mesa para ayudarse a conseguir esta posición.
- ✓ Colocar el monitor a la misma altura que su cabeza, a fin de que el cuello no se tense.
- ✓ Procurar teclear suavemente para no forzar las muñecas, y no apriete el ratón, ya que se tensa el antebrazo.
- ✓ No permanecer más de una hora sentado sin moverse: levántese y camine un poco.

Los ambientes laborales adecuados y amigables reducen las consecuencias nocivas, generan una productividad mayor, por lo que es necesario fomentar la realización de ejercicios en forma regular en los diferentes puestos de trabajo, en dependencia de los riesgos ocupacionales de salud detectados.

Ricardo Fernández García, (2010), en su artículo La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo se refiere al bienestar ideal como el equilibrio entre el medio ambiente, la productividad y el trabajador, esto considerando que el objetivo fundamental de la empresa es mejorar su rentabilidad. De acuerdo al planteamiento de estas tres dimensiones, la excelente gestión de la salud ocupacional se deriva o depende del resultado de la relación entre *los factores relativos a la tarea, a la adecuación entre el trabajo y la persona, los factores relativos a relaciones interpersonales, y los factores relacionados con aspectos organizativos.* Dicho análisis permite definir una estrecha relación entre el quehacer, la adecuación del entorno, el clima laboral y la estructura organizacional de la compañía.

Capítulo 3: Metodología General

En este capítulo se aborda el modelo y formas de la investigación teniendo como contexto el entorno empresarial de COLCAN. A lo largo de este estudio se ha ido determinando los factores o elementos que componen la necesidad e importancia de la gestión de la Salud Ocupacional al interior de la empresa, teniendo claridad sobre los Antecedentes y Planteamiento del Problema, los Objetivos y la Justificación de la investigación, así como el Marco Teórico de la misma. Ahora bien, es de gran importancia determinar el conjunto de procedimientos que componen la Metodología de la investigación, con el fin de definir la serie de pasos que conduzcan a la búsqueda de los hallazgos y evidencias frente a la problemática planteada.

Método de la investigación

La investigación busca dar respuesta al problema de investigación: ¿Cuál es la eficacia, eficiencia y efectividad de la Gestión de la Salud Ocupacional en la empresa COLCAN? Tratándose de la intención por indagar los factores que han provocado que dicha gestión no sea la esperada o que sus resultados no sean óptimos, recurrimos al análisis de elementos internos como: la actitud y comportamiento de las personas, la capacidad o resistencia de las personas frente al cambio, el grado de aceptación, motivación y satisfacción de los trabajadores, el estado o condiciones sanas o insanas de los puestos y oficinas de trabajo, lo cual, convierte la investigación en una de tipo Cualitativo.

- ✓ ***Investigación Cualitativa aplicada al estudio:*** Este tipo de investigación busca descubrir las cualidades o factores que intervienen en la causa del problema, con el fin de generar hipótesis o teorías acerca del mismo, para finalmente proponer un plan de acción o de

mejora. Cuando hablamos de factores que intervienen en la causa del problema, hacemos referencia a los distintos hechos, procesos, estructuras y PERSONAS que forman parte de la realidad, entorno o contexto de estudio. Como nos referimos a un problema organizacional es claro que la intención de la empresa es descubrir toda clase de “eventos” que han provocado una deficiencia en la gestión de la salud ocupacional, y en los cuales, y nos referimos a los eventos, intervienen de modo directo: las personas, su trabajo y su entorno.

Fases de la Investigación:

- ✓ ***Fase Preparatoria:*** Esta fase corresponde a la identificación de las empresas del entorno, cada investigador propuso una empresa en la que fuese posible identificar el proceso de Gestión Humana. El acceso a la información: registros y manuales de procedimientos y procesos, fue fundamental para la selección de una única empresa de estudio.
- ✓ ***Trabajo de Campo:*** Es muy importante el papel que juega el investigador dentro de la organización, esto representa que este tenga acceso a los procesos, no solo a los documentados sino también a la operación y a los espacios físicos a través de la observación. El trabajo de campo estuvo a cargo del investigador y se desarrolló en 4 fases:

Tabla 1. Fases del Trabajo de campo.

Fase	Estrategia	Objetivo	Fecha
------	------------	----------	-------

Fase 1	Auditoría al área de Talento Humano	Reconocer y analizar el proceso de Gestión Humana para determinar el proceso de selección de recurso humano, el proceso de capacitación,	04 de Septiembre al 07 de Septiembre
Fase 2	Identificación de las Competencias Generales y Específicas	Identificar el tipo de conocimiento en la empresa COLCAN y determinar y evaluar las falencias del Sistemas de Gestión de Conocimiento para establecer un plan de acción que permita mejorar la competitividad y alcance del mismo	18 de Septiembre al 01 de Octubre
Fase 3	Identificación de las Competencias Generales	Definir la importancia y trascendencia del desarrollo y evaluación de las competencias laborales para el alcance de los objetivos organizacionales de toda compañía.	02 de Octubre al 15 de Octubre
Fase 4	Identificación y Propuesta de Acciones de Mejora de la Calidad de vida laboral	Diseñar el Programa de Bienestar Ideal y de Desarrollo Social aplicable a la organización COLCAN, capaz de satisfacer las necesidades y problemas de salud física y mental de los trabajadores	16 de Octubre al 29 de Octubre

- ✓ **Recolección de los datos:** Los datos o hallazgos encontrados son el producto de las 4 fases anteriormente descritas, los cuales permitieron definir la problemática de estudio: aunque existe un grado aceptable de los indicadores en los proceso de selección de personal y gestión del conocimiento, la gestión de la salud ocupacional es deficiente.

- ✓ **Fase Analítica:** En esta fase los resultados obtenidos en el trabajo de campo y la recolección de datos son analizados para la toma de decisiones. Tratándose de una investigación cualitativa, el análisis de los hallazgos corresponde a la fase más importante y se traduce en la evaluación de los factores que han provocado la baja efectividad en la gestión de salud ocupacional en COLCAN. Esta fase debe ser cuidadosa y precisa, los resultados del análisis deben ser transparentes y confiables, de esta tarea dependerá la propuesta de estrategias, implementación de recursos y toma de decisiones del plan de mejoramiento.

- ✓ **Fase Informativa:** Corresponde a la presentación y difusión de los resultados, los cuales deben ser argumentados de manera precisa y verás. El informe será ajustado a un resumen que incluye los hallazgos encontrados, es decir, los factores o elementos involucrados en el problema, las estrategias y recursos para solucionarlo y las recomendaciones para la toma de decisiones e implementación del plan de mejoramiento.

Población y Muestra

La **población** corresponde a los 400 empleados que trabajan en la sede principal de COLCAN. Es importante aclarar que aunque la empresa cuenta con 608 empleados a nivel nacional, el estudio se realizó al entorno empresarial de la sede principal de la ciudad de Bogotá.

La **muestra** corresponde a 3 oficinas: área comercial de Imágenes Diagnósticas, área comercial de Laboratorio Clínico y Contact Center, un total de 28 personas.

Fuentes de información

Fuentes primarias: este tipo de fuentes de información fueron de mucha importancia para la identificación de los factores y descubrimiento de hallazgos, corresponden a documentos y manuales: Plan estratégico, cronograma de actividades, indicadores de gestión, auditoría, registro de inconformidades, programas de plan de incentivos, propuestas de mejora organizacional.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La selección e implementación de los instrumentos de recolección de datos debe ser estándar, casi universal, con el fin de evitar datos ambiguos y acercarnos a la exactitud y veracidad de los mismos, por lo tanto solo fueron usados dos instrumentos:

- ✓ *El cuestionario:* consiste en el diseño de una encuesta que incluya además de los datos de los trabajadores, preguntas dirigidas al colaborador y nuestro interés por conocer: las condiciones físicas de su lugar de trabajo u oficina, clima organizacional, grado de motivación y alcance de satisfacción. La encuesta se aplicará a la muestra de 28 personas de las 3 áreas seleccionadas.
- ✓ *La observación:* este instrumento complementa la información recogida del cuestionario, permite confirmar no solo las respuestas o percepciones de los encuestados sino también enriquecer y documentar el estudio. A través de la auditoría del entorno físico y motivacional de la empresa es posible determinar las condiciones sanas o insanas de los puestos de trabajo, así como la actitud de los trabajadores frente a las mismas.

Capítulo 4: Resultados

En este capítulo se hace entrega de los resultados obtenidos tras la implementación de la técnica de investigación seleccionada de acuerdo al tipo de investigación. Siendo este, un estudio cualitativo, usamos dos técnicas: la Observación y la aplicación del Cuestionario. Recordemos: La *muestra* corresponde a 3 oficinas: área comercial de Imágenes Diagnósticas, área comercial de Laboratorio Clínico y Contact Center, un total de 28 personas.

Se utiliza la encuesta como instrumento de recolección de información, aplicada a 28 personas que representan una muestra del entorno empresarial de COLCAN. La encuesta se construye a partir de las variables identificadas en el proceso de Observación y que tienen relación con información característica del estudio a realizar enfocados hacia la percepción y calificación que tienen los empleados frente al proceso de Gestión de la Salud Ocupacional en la empresa. La encuesta, comprende el diseño de un cuestionario de 10 preguntas que incluye problemáticas dirigidas al colaborador y nuestro interés por conocer: las condiciones físicas de su lugar de trabajo u oficina, clima organizacional, grado de motivación y alcance de satisfacción. La encuesta es diseñada y posteriormente configurada a través del recurso google drive que permite guardar, tabular y analizar los datos que son recogidos en tiempo asincrónico y/o virtual de acuerdo a la disponibilidad de cada encuestado.

La encuesta fue aplicada a los colaboradores a través del siguiente enlace:

<https://docs.google.com/a/laboratoriocolcan.com/forms/d/e/1FAIpQLSfZksZqRuNXb5uypwcmzBzL4JzDTQ6NLSWdHmJSQGIPoH9Pxx/closedform>

Encuesta Gestión de Salud Ocupacional COLCAN

La siguiente encuesta se aplica con el fin de conocer las condiciones físicas de su lugar de trabajo u oficina, el clima organizacional, el grado de motivación y el alcance de satisfacción de los colaboradores de COLCAN.

Conoce usted los programas de Gestión de Salud Ocupacional de COLCAN?

Sí

No

Su área de trabajo ha implementado el programa de Pausas Activas?

Sí

No

Ha asistido usted a las actividades programadas por su ARL en la

Sí

No

Cómo califica usted el espacio físico de su área de trabajo?

Bueno

Suficiente

Insuficiente

Su área de trabajo requiere ventilación?

Sí

No

Su grado de satisfacción es:

Bajo

Medio

Alto

Qué estrategias mejorarían su grado de satisfacción?

Horario flexible

Mejores espacios físicos

Mejor remuneración

Ha sufrido usted algún accidente de trabajo?

Sí

No

Ha sufrido usted alguna de las siguientes patologías?

Estrés

Migraña

Espasmos

Se ha incapacitado usted por estrés, migraña o espasmos musculares?

Sí

No

ENVIAR

Figura 1. Modelo de Encuesta. La imagen muestra el modelo de encuesta aplicado a la muestra a través del enlace web, se puede evidenciar la inclusión de 10 preguntas, cada una con sus opciones de respuesta. En la parte final observamos la opción “Enviar”, tras responder la encuesta el empleado envía el formulario para el debido almacenamiento y posterior análisis de la información.

Presentación de Resultados

Tabla 2. Resultados de la implementación del modelo de investigación.

Pregunta	Opciones de Respuesta	Resultado
1. ¿Conoce usted los programas de Gestión de Salud Ocupacional de COLCAN?	a) Sí b) No	a) Sí: 10.7% b) No: 89.3%
2. ¿Su área de trabajo ha implementado el	a) Sí b) No	a) Sí: 3.6% b) No: 96.4%

programa de Pausas Activas?		
3. ¿Ha asistido usted a las actividades programadas por su ARL en la empresa?	a) Sí b) No	a) Sí: 14.3% c) No: 85.7%
4. ¿Cómo califica usted el espacio físico de su área de trabajo?	a) Bueno b) Suficiente c) Insuficiente	a) Bueno: 0% b) Suficiente: 25% c) Insuficiente: 75%
5. ¿Su área de trabajo requiere ventilación?	a) Sí b) No	a) Sí: 82.1% b) No: 17.9%
6. Su grado de satisfacción es:	a) Bajo b) Medio c) Alto	a) Bajo: 57.1% b) Medio: 42.9% c) Alto: 0%
7. ¿Qué estrategias mejorarían su grado de satisfacción?	a) Horario flexible b) Mejores espacios físicos c) Mejor remuneración	a) Horario Flexible: 32.1% b) Mejores espacios físicos: 39.3% c) Mejor remuneración: 28.6%
8. ¿Ha sufrido usted algún accidente de trabajo?	a) Sí b) No	a) Sí: 57.1% b) No: 42.9%

9. ¿Ha sufrido usted alguna de las siguientes patologías?	a) Estrés b) Migraña c) Espasmos	a) Estrés: 39.3% b) Migraña: 42.9% c) Espasmos: 17.9%
10. ¿Se ha incapacitado usted por estrés, migraña o espasmos musculares?	a) Sí b) No	a) Sí: 96.4% b) No: 3.4%

Análisis de datos

¿Conoce usted los programas de Gestión de Salud Ocupacional de COLCAN?

Conoce usted los programas de Gestión de Salud Ocupacional de COLCAN?

28 respuestas

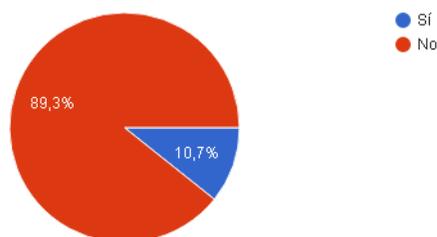


Figura 2. Resultados Pregunta 1.

De las 28 personas encuestadas, y que pertenecen a la muestra tomada de COLCAN, correspondiente a las áreas de Comercial de Imágenes Diagnósticas, Laboratorio Clínico y Contact Center podemos descifrar que el 89.3% desconocen la existencia de la Gestión de Salud Ocupacional y por lo tanto nunca han participado de sus actividades o programas, esto denota

una grave deficiencia de parte del área de Gestión Humana en los procedimientos de información, inducción, capacitación y ejecución del programa. Solo un 10.7% de la muestra conoce o ha participado de los programas de Gestión de Salud Ocupacional en la empresa.

¿Su área de trabajo ha implementado el programa de Pausas Activas?

Su área de trabajo ha implementado el programa de Pausas Activas?

28 respuestas

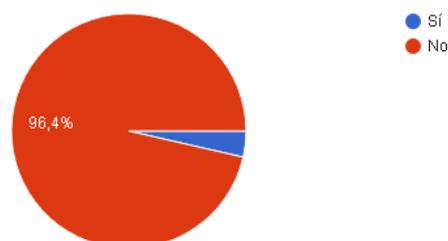


Figura3. Resultados Pregunta 2.

Los porcentajes de esta variable son realmente preocupantes y confirman los hallazgos recogidos en el proceso de observación. El programa de Pausas Activas es uno de los programas bandera de la organización, sin embargo, solo el 3.6% ha participado al menos una vez, lo que significa que el 96.4% tiene horarios laborales no flexibles, sin “*breaks*” ni descansos. Sin duda, la implementación de Pausas Activas debe ser una de las estrategias más prioritarias e importantes del plan de mejoramiento.

¿Ha asistido usted a las actividades programadas por su ARL en la empresa?

Ha asistido usted a las actividades programadas por su ARL en la empresa?

28 respuestas

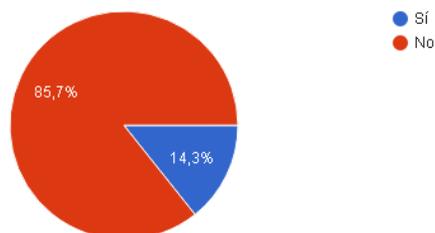


Figura 4. Resultados Pregunta 3.

La ARL en un trabajo en equipo con COLCAN programa actividades que buscan fortalecer la gestión de la salud y el bienestar de los colaboradores a través de recursos como los masajes relajantes, las terapias físicas, salud oral y oftalmología. Sin embargo, este resultado nos lleva a pensar que si bien la periodicidad del programa es muy baja, pocos son los colaboradores que asisten o conocen de ella. Miremos, solo un 14.3% ha tomado alguna vez una terapia física u otra actividad del programa, y un 85.7% nunca ha asistido. En esta variable encontramos otra estrategia que requiere mucha atención en el plan de mejora.

¿Cómo califica usted el espacio físico de su área de trabajo?

Cómo califica usted el espacio físico de su área de trabajo?

28 respuestas

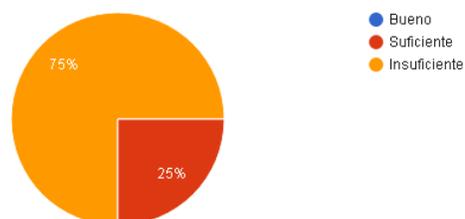


Figura 5. Resultados Pregunta 4.

Aunque la infraestructura física de COLCAN es uno de los aspectos más importantes de la empresa, el proceso de observación permitió identificar hallazgos negativos respecto a las oficinas y lugares de trabajo de los colaboradores, hallazgos que se pueden confirmar a través de este resultado, el cual es bastante preocupante, el 75% de los colaboradores encuestados considera que su entorno de trabajo o espacio físico es INSUFICIENTE. De esta variable se derivan aspectos importantes como: condiciones insanas de trabajo, generación de enfermedades laborales, incapacidades y deserción de empleados.

¿Su área de trabajo requiere ventilación?



Figura 6. Resultados Pregunta 5

Uno de los elementos que componen una condición insana de trabajo es la falta de ventilación, esta se considera una falta de gran impacto para el rendimiento y alcance de resultados de los empleados, la cual debe suplirse oportuna y efectivamente. De las colaboradoras de las 3 áreas encuestadas, el 82.1% considera que su oficina requiere ventilación,

lo que indica que el espacio físico de trabajo no es cómodo, por el contrario, hay muchas personas trabajando en una oficina muy pequeña. Solo un 17.9% se sienten a gusto con su espacio físico u oficina.

Su grado de satisfacción es:

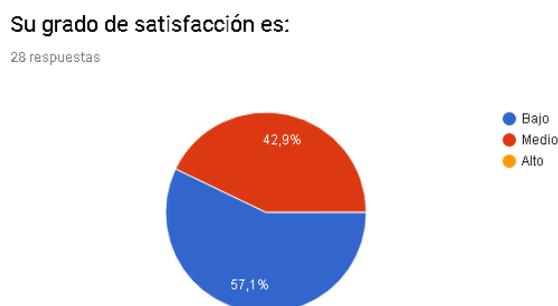


Figura 7. Resultados Pregunta 6.

El grado de satisfacción referente a COLCAN por parte de los colaboradores afirma tener un bajo nivel de satisfacción equivalente a más de la mitad de la población encuestada representados con un porcentaje del 57.1% versus a un 42.9 % quienes afirman tener un grado de satisfacción medio. Cabe aclarar la ausencia de población que se identifique con un grado de satisfacción alto dando a conocer las posibles inconformidades por parte de los colaboradores con la compañía COLCAN.

¿Qué estrategias mejorarían su grado de satisfacción?

Qué estrategias mejorarían su grado de satisfacción?

28 respuestas

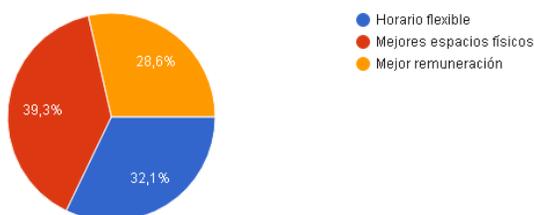


Figura 8. Resultados Pregunta 7.

Lo colaboradores pertenecientes a la compañía COLCAN manifiestan que para mejorar el índice de satisfacción se debe trabajar en la mejora de espacios físicos respaldados con un porcentaje de 39.3%; en el incremento en la remuneración salarial con un porcentaje del 32.1% y en la gestión e importancia de los horarios flexibles con un porcentaje del 28.6%. Basado en estos porcentajes homogéneos se logra inferir que las tres actividades son de suma importancia para generar un impacto positivo en la percepción de los colaboradores referente al índice de satisfacción.

¿Ha sufrido usted algún accidente de trabajo?

Ha sufrido usted algún accidente de trabajo?

28 respuestas

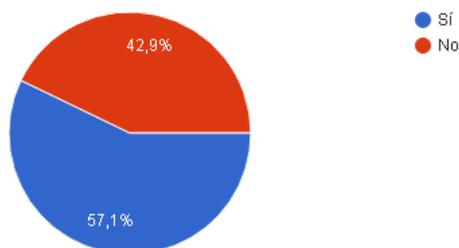


Figura 9. Resultados Pregunta 8.

El índice de accidentalidad laboral en la compañía COLCAN supera la mitad porcentual de los colaboradores encuestados con un 57.1% versus un 42.9% de colaboradores exentos de dichos accidentes, demostrando la alta probabilidad de riesgo y ocurrencia a los cuales están expuestos los colaboradores en base a los accidentes laborales ocurridos en la compañía.

¿Ha sufrido usted alguna de las siguientes patologías?

Ha sufrido usted alguna de las siguientes patologías?

28 respuestas

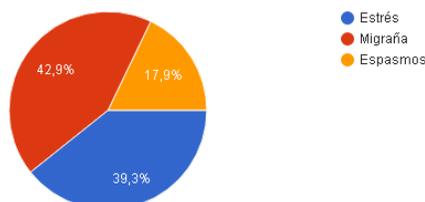


Figura 10. Resultados Pregunta 9.

Mediante el análisis porcentual de los datos recolectados provenientes de las encuestas aplicadas a los colaboradores pertenecientes a la compañía COLCAN se evidencia que la patología más prevalente sufrida por esto es la migraña con un porcentaje de 42.9%, seguida por el estrés con 39.3% y finalizando con espasmo con un 17.9%. Es de gran importancia el análisis y la toma de acciones preventivas para estas patologías con el fin de mejorar el estado físico y mental de los colaboradores.

¿Se ha incapacitado usted por estrés, migraña o espasmos musculares

Se ha incapacitado usted por estrés, migraña o espasmos musculares?

28 respuestas

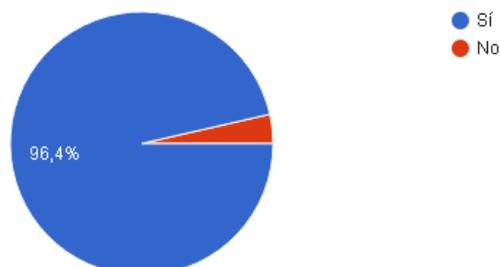


Figura 11. Resultados Pregunta 10.

Se logra evidenciar que la mayoría de los colaboradores pertenecientes a la compañía COLCAN presentan una tendencia a generar incapacidades por estrés, migraña y espasmo musculares basados en los datos estadísticos representados por un porcentaje del 96.4% quienes afirman haberse incapacitado por alguna de estas tres patologías versus un 3.7% quienes no se han incapacitado por estas patologías.

Algunos hallazgos fueron fácilmente detectables a través de la observación, en las 3 áreas visitadas hubo una gran evidencia de elementos que consideramos, conforman lo que a lo largo de este estudio hemos llamado: condiciones insanas de trabajo. Dentro de esta técnica se evidencian: oficinas pequeñas y un gran número de empleados, espacios pequeños sin ventilación, sillas plásticas, computadores de escritorio sin pad mouse, entre otros.

Otro grupo de variables, aquellas no tan evidentes pero inmersas en las áreas visitadas, fueron consultadas a través de la encuesta, recurso que nos permitió descubrir: la falta de

información de los colaboradores frente a la existencia de la gestión de la salud ocupacional en la empresa, la inasistencia o falta de implementación de las actividades del cronograma de SO, la inasistencia o deficiente implementación de las actividades de SO ejecutadas por la ARL, la ausencia casi total del programa de Pausas Activas y la inconformidad de los colaboradores en sus puestos de trabajo; además, fue posible medir las causas de incapacidad provocadas por enfermedades o accidentes laborales, así como el tipo de motivación que el trabajador espera recibir de la compañía.

Capítulo 5: Conclusiones

Resumen de Hallazgos:

Al comienzo de la investigación abordamos los objetivos y las metas propuestas para este estudio, considerando como el recurso más importante a cada uno de los hallazgos encontrados tras la aplicación de las técnicas de investigación: la observación y el cuestionario. Esta investigación cualitativa permitió identificar una serie de factores o variables inmersos en el entorno empresarial de COLCAN que han contribuido a la deficiente gestión de la Salud Ocupacional de la empresa.

Algunos hallazgos fueron fácilmente detectables a través de la observación, en las 3 áreas visitadas hubo una gran evidencia de elementos que consideramos, conforman lo que a lo largo de este estudio hemos llamado: condiciones insanas de trabajo. Dentro de esta técnica se evidencian: oficinas pequeñas y un gran número de empleados, espacios pequeños sin ventilación, sillas plásticas, computadores de escritorio sin pad mouse, entre otros. Otro grupo de variables, aquellas no tan evidentes pero inmersas en las áreas visitadas, fueron consultadas a través de la encuesta, recurso que nos permitió descubrir: la falta de información de los colaboradores frente a la existencia de la gestión de la salud ocupacional en la empresa, la inasistencia o falta de implementación de las actividades del cronograma de SO, la inasistencia o deficiente implementación de las actividades de SO ejecutadas por la ARL, la ausencia casi total del programa de Pausas Activas y la inconformidad de los colaboradores en sus puestos de trabajo; además, fue posible medir las causas de incapacidad provocadas por enfermedades o accidentes laborales, así como el tipo de motivación que el trabajador espera recibir de la compañía.

Este tipo de elementos de la investigación, tanto los documentados como los recogidos a través de la observación, confirman la existencia de una grave e importante problemática en la organización, aunque esta, se afana por alcanzar altos estándares de calidad y buen servicio, en lo que refiere al alcance y satisfacción otorgado a sus clientes, ha descuidado notablemente lo que respecta al cuidado, mantenimiento y fidelización de sus propios empleados. Los resultados obtenidos confirman un estado gravísimo de la gestión de la salud ocupacional en la empresa, y no estamos hablando solamente de la falta de información o de inducción de los empleados, existe realmente, la ausencia de planes y programas de Salud Ocupacional que vayan enfocados hacia el bienestar ideal y el desarrollo social de los trabajadores.

El descuido se evidencia desde la Dirección de Talento Humano y el cumplimiento de sus indicadores de gestión, también es notable la falta de seguimiento, así como el control que recae sobre la Dirección Administrativa; otro ausente importante es el Representante de los Trabajadores o la misma Dirección General, claramente, varias piezas del sistema están fallando, lo que ha provocado deficiencias en las garantías de seguridad y protección y la maximización de los riesgos de la industria, además de la insatisfacción y descontento de los trabajadores.

La evaluación de los indicadores de control y seguimiento a la gestión de la salud ocupacional fue posible y su resultado es Deficiente, la organización no les cumple a sus empleados, estos no forman parte de sus intereses por brindar un bienestar integral al recurso humano de la compañía. Las Debilidades de la gestión son evidentes y permiten calificarle como: Deficiente, la gestión requiere de la toma de medidas y propuesta de acciones preventivas y correctivas de carácter prioritario, con el fin de que el plan de garantías y salud ocupacional sea posible.

Recomendaciones

Cuando la Gestión de la Salud Ocupacional resulta ser Deficiente es necesario entender la importancia de dicho resultado e identificar las posibles causas o factores de generación, así como el grado y los niveles de repercusión que tienen sobre la organización y el recurso humano. De acuerdo con esta premisa y teniendo en cuenta el análisis de los resultados es prioritario definir el tipo de estrategias, técnicas y recursos que permitan subsanar y/o solucionar la problemática presentada. En este punto de la crisis, el llamado debe hacerse desde la Dirección General y las direcciones de la organización de todos los niveles, en un trabajo conjunto con la Dirección de Talento Humano, hacia la presentación de la problemática como una necesidad de primer interés que requiere la intervención inmediata. Los hallazgos anteriormente analizados son el recurso que en primera instancia permiten determinar el tipo de estrategia y directrices, así como el entorno a intervenir.

La medida de mayor inmediatez es el llamado al estudio del entorno empresarial de la compañía y el análisis de los resultados obtenidos, la Dirección General no debe ignorar o desconocer el estado actual de la Gestión de Salud Ocupacional, por el contrario concentrar su interés no solamente en el crecimiento financiero de la compañía sino en el cumplimiento y alcance de la calidad de todos sus procesos. Sobre este factor, del que poco hemos hablado recae en un gran porcentaje la responsabilidad de causa y efecto, ya que evidencia la ausencia de control y seguimiento, así como la falta de auditoría a los procesos y los indicadores de cumplimiento. Recordemos que la Gestión de Salud Ocupacional forma parte de la plataforma estratégica anual de la compañía, la omisión a su cronograma de actividades representa un indicador negativo sobre el logro de los objetivos y el alcance de los resultados.

La recomendación va dirigida hacia las Direcciones de la compañía y su interés por vigilar, seguir y controlar el cumplimiento a los indicadores de Calidad de todos los procesos, que conforman la Plataforma Estratégica de la compañía.

Propuesta: Plan de Mejoramiento

La salud física, mental y social de los empleados es primordial, este plan busca la protección y prevención de problemas de salud ocupacional. Tanto la creación del Comité Paritario de Salud Ocupacional, el Programa de Pausa Laboral Activa, el Programa de Salud y Bienestar de la ARL y el Programa de Condiciones Sanas del Trabajo, se enfocan a disminuir el riesgo laboral, por lo tanto, dicho enfoque es importante tanto para la compañía y los empleados, ya que garantiza la minimización de enfermedades, plantea horarios flexibles, sitios de trabajo y oficinas cómodas y control y seguimiento a las medidas de prevención de salud ocupacional para todos los empleados.

El Plan de Mejoramiento está dirigido hacia la satisfacción de las necesidades de los colaboradores de COLCAN teniendo en cuenta las deficiencias y carencias de tipo Biológico y Psicosocial, y en las cuales la organización propone las herramientas o programas que permitan ofrecer a los empleados medios o recursos para alcanzar distintos grados de satisfacción. El plan contempla el diseño de estrategias que abarcan una serie de acciones dirigidas hacia un objetivo específico, cada acción requiere de unos recursos y estará a cargo de un grupo de responsables. Todas las estrategias y cada una de las acciones estarán igualmente contempladas y serán el referente para el diseño del Plan de Recursos y el Cronograma de Actividades.

Tabla 3. Plan de Mejoramiento: Estrategias, Acciones, Recursos y Responsables.

Estrategia	Acciones	Recursos	Responsables
Creación del Comité Paritario de Salud Ocupacional - COPASO	<p>-Vigilar y promocionar las normas de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa.</p> <p>-Investigación y seguimiento a enfermedades y accidentes de trabajo.</p> <p>-Visitar e inspeccionar los ambientes, equipos, aparatos y operaciones realizadas por el personal de cada área de trabajo e informar a la Dirección Administrativa sobre la existencia de factores de riesgo.</p> <p>-Sugerir las medidas correctivas y preventivas frente a la existencia de factores de riesgo</p>	<p>-Reuniones periódicas del comité</p> <p>-Revisión de accidentes de trabajo</p> <p>-Auditorías</p> <p>-Remisión de eventos adversos</p> <p>-Manejo de eventos adversos</p> <p>-Sugerencias e inconformidades</p> <p>-Actas de reuniones</p>	<p>-Dirección Administrativa</p> <p>-Coordinadora Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>-Ingeniero Ambiental</p> <p>-Representante de los trabajadores</p>
Programa de Pausa	<p>-Asignación de líder de pausas activas por proceso</p>	<p>-Pausas activas</p>	<p>-Dirección Administrativa</p>

Laboral Activa	<p>-Entrega de manual e instructivo de pausas activas</p> <p>-Reducir el ausentismo laboral por factores como estrés y dolencias físicas (espasmos musculares, migraña), desordenes emocionales y riesgos asociados al trabajo diario.</p>	<p>-Grupos de trabajo y líderes</p> <p>-Actividades de salud física y mental</p> <p>-Rutinas de ejercicios físicos</p> <p>-Capacitaciones</p>	<p>-Coordinadora Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>-Ingeniero Ambiental</p> <p>-Líderes de procesos</p>
Programa de Salud y Bienestar de la ARL	<p>-Cronograma de Actividades de salud enfocadas hacia la prevención y promoción de la salud laboral</p> <p>-Actividades enfocadas a la minimización del riesgo y la accidentalidad: capacitación en salud ocupacional.</p> <p>-Programación semana de la salud</p>	<p>-Terapias ocupacionales</p> <p>-Masajes relajantes</p> <p>-Consulta de oftalmología</p> <p>-Consulta de salud oral</p>	<p>Dirección Administrativa</p> <p>-Coordinadora Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>-Ingeniero Ambiental</p> <p>-Líderes de procesos</p>
Programa de Condiciones	<p>-Promover y proteger la salud de los trabajadores a través de la inspección, vigilancia y control de los recursos físicos, informáticos,</p>	<p>-Inspecciones</p>	<p>Dirección Administrativa</p>

Sanas del Trabajo	<p>ambientales y sociales de cada área de trabajo.</p> <p>-Implementación del programa de atención técnica y cambio de equipos</p> <p>-Inversión en adecuación de espacios físicos, adquisición de equipos e insumos, cambios de oficina y contratación de personal</p>	<p>-Controles de Calidad</p> <p>-Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>-Hoja de vida de equipos</p> <p>-Compra de equipos</p> <p>-Compra de sillas ergonómicas y pad mouse</p>	<p>-Coordinadora Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>-Ingeniero Ambiental</p> <p>-Líder de Compras</p>
-------------------	---	---	---

Recursos: Humanos, Materiales, Financieros

Tabla 4. Plan de Recursos: Humanos, Materiales y Financieros.

Estrategia	Recursos Humanos	Materiales	Financieros (mensuales)
Creación del Comité Paritario de	-Dirección Administrativa	-Reuniones periódicas del comité	Implementación: \$200.000

<p>Salud Ocupacional - COPASO</p>	<p>-Coordinadora Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>-Ingeniero Ambiental</p> <p>-Representante de los trabajadores</p>	<p>-Revisión de accidentes de trabajo</p> <p>-Auditorías</p> <p>-Remisión de eventos adversos</p> <p>-Manejo de eventos adversos</p> <p>-Sugerencias e inconformidades</p> <p>-Actas de reuniones</p>	<p>Actualización: \$200.000</p> <p>Auditorías: \$100.000</p>
<p>Programa de Pausa Laboral Activa</p>	<p>-Dirección Administrativa</p> <p>-Coordinadora Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>-Ingeniero Ambiental</p> <p>-Líderes de procesos</p>	<p>-Pausas activas</p> <p>-Grupos de trabajo y líderes</p> <p>-Actividades de salud física y mental</p> <p>-Rutinas de ejercicios físicos</p>	<p>Capacitaciones: \$100.000</p> <p>Servicios de instructor: \$100.000</p>

		-Capacitaciones	
Programa de Salud y Bienestar de la ARL	<p>Dirección Administrativa</p> <p>-Coordinadora Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>-Ingeniero Ambiental</p> <p>-Líderes de procesos</p>	<p>-Terapias ocupacionales</p> <p>-Masajes relajantes</p> <p>-Consulta de oftalmología</p> <p>-Consulta de salud oral</p>	Viáticos de profesionales de ARL: \$500.000
Programa de Condiciones Sanas del Trabajo	<p>Dirección Administrativa</p> <p>-Coordinadora Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>-Ingeniero Ambiental</p> <p>-Líder de Compras</p>	<p>-Inspecciones</p> <p>-Controles de Calidad</p> <p>-Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>-Hoja de vida de equipos</p> <p>-Compra de equipos</p>	<p>Compra de equipos: \$10.000.000</p> <p>Compra de sillas ergonómicas: \$1.000.000</p> <p>Compra de pad mouse: \$500.000</p> <p>Adecuaciones físicas: 5.000.000</p>

(Revisar actividades del Plan de Mejoramiento)	Cada mes	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Programa de Salud y Bienestar de la ARL (Revisar actividades del Plan de Mejoramiento)	Trimestral	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Programa de Condiciones Sanas del Trabajo (Revisar actividades del Plan de Mejoramiento)	Trimestral	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

CONCLUSIONES

La investigación realizada en las tres áreas comerciales de COLCAN nos permitió verificar cada una de las falencias que presenta la empresa en el desarrollo del programa de salud ocupacional. Estudiado el problema permite detectar las causas y de esta forma proponer el plan de mejoramiento que se basa en la reestructuración del programa de salud ocupacional; dirigido en cuatro programas como son: comité paritario de salud ocupacional, programa de pausa laboral activa, programa de salud y bienestar del ARL y el programa de condiciones sanas en el trabajo.

En el transcurso de este estudio se resalta la importancia que tiene el programa de salud ocupacional en las empresas ya que ofrece garantía de seguridad, bienestar y salud para los empleados. Dicha gestión debe considerarse como una necesidad de primer nivel dentro de toda compañía, ya que se consideran distintas estrategias y recursos que no solo involucran las necesidades y percepciones de los trabajadores sino que repercuten también en el logro de los resultados de la organización, indicador que finalmente se califica como el alcance de los objetivos y la rentabilidad.

El recurso humano, dentro de toda organización es el factor de desarrollo más importante, incluso, determinante de cualquier logro, por lo tanto, todo lo que represente o componga su entorno de trabajo debe asumir con total responsabilidad y transparencia. El sitio de trabajo, los horarios y la remuneración son variables que intervienen en ese proceso de motivación de todo trabajador, lo que significa que la contribución a la garantía de cada uno es de indispensable cumplimiento de toda compañía

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

<http://training.itcilo.it/atravcdrom2/es/osh/intro/inmain.htm> Introducción a la Salud y la

Seguridad en el Trabajo

Gil-Monte PR. Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Rev Esp Salud Pública. 2009;83 (2):169-73.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. VI Encuesta de Condiciones de Trabajo. Madrid: MTAS; 2008.

Ministerio de Trabajo e Inmigración. Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo [Internet].

Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración; 2010 [citado el 1 de mayo de 2012]. Disponible en <http://www.empleo.gob.es/estadisticas/ecvt/Ecvt2010/index.htm>

Ergonomía. Sociedad de Ergonomía y factores humanos de México. A.C.[serie en internet]

[citado 2003] Disponible en: <http://alebrige.uam.mx/ergonomia/ergouam.html>.

Salud Ocupacional [serie en internet] [citado 2006] Disponible

en: <http://www.ucentral.edu.co/bienestaruniver/.areadesalus/saludocupa.html/def.html>

Guerrero Pupo JC, Amell Muñoz I, Cañedo Andalia R. Salud ocupacional: nociones útiles para los profesionales de la información. [serie en internet] Disponible

en: http://www.bvs.sld.cu/revista/aci/vol/12-5-04/asi_05504.htm.

Raymond JS, Wood DW, Patrick WK. Psychology doctoral training in work and health. Am Psychol. 1990;45(10):1159- 61.

Quick JC. Occupational health psychology: historical roots and future directions. *Health Psychol.* 1999; 18 (1):82-8.

Quick JC. Occupational health psychology: the convergence of health and clinical psychology with public health and preventive medicine in an organizational context. *Professional Psychology: Research and Practice.* 1999;30 (2):123-28.

Salud Laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo, Ingrid Carolina Gómez, Universidad del Vale, 2008.

Ricardo Fernández García, La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo, (2010)