

**Modelo Estratégico Integral para el Proceso de Salud
Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento para
Medicamentos POS S.A., DEMPOS S.A.**

Ana María Arenas Vivares CC 43.262.784

Leidy Juliet Castaño Marín CC 43.464.001

María Eldigardis Ramírez Arias CC 32.491.235

Mónica Maricela Contreras CC 43.622.071

Sandra Milena Cardona Martínez CC 39.451.839

Grupo 101007_53

Asesora

Carolina Iveth Sánchez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios "ECACEN"

Administración de Empresas

Diciembre 2017

Medellín

Abstract

The work done, titled “Integral Strategic model” was to improve management of security and health at work with emphasis on management of knowledge at “Dempos S.A” It was focused on investigation and analysis of occupational health, being this an strategic normative and legal character, to be applied in the most adequate way in all business. It’s principal objective is to seek for wellness, health and better working conditions for every person inside the organization

Resumen

El trabajo realizado, titulado Modelo estratégico Integral para mejorar el sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo con énfasis en gestión del conocimiento de la empresa Dempos S.A , se enfocó en una investigación y análisis de la salud ocupacional siendo este un proceso de carácter estratégico, normativo y legal, debe ser aplicado de manera adecuada en todas las empresas, su objetivo principal es el de velar por el bienestar, la salud y las condiciones de trabajo de cada individuo dentro de la organización.

TABLA DE CONTENIDO

ABSTRACT	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
RESUMEN	<i>i</i>
INTRODUCCIÓN	<i>ii</i>
1 CAPÍTULO: EL PROBLEMA	10
1.2 Objetivos	21
1.3 Justificación de la investigación	21
2 CAPÍTULO: REVISION DE LA LITERATURA	24
2.1 Marco teórico	24
2.2 Administradoras de riesgos profesionales (A. R. P.)	30
3 CAPÍTULO: METODOLOGÍA GENERAL	48
3.1 Método de la investigación	48
3.2 Población y Muestra tomada de la empresa Medicamentos POS S.A., DEMPOS S.A.-Fórmula de población finita.	49
3.3 Fuentes de información	51
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	51
4 CAPÍTULO: RESULTADOS	53
4.1 Presentación de Resultados	53
4.2 Análisis de datos	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
5 CAPÍTULO: CONCLUSIONES	59
5.1 Resumen de Hallazgos	59
5.2 Recomendaciones	59
5.3 Propuesta - Diseño del Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento para Medicamentos POS S.A., DEMPOS S.A.	60
5.4 Recursos: Humanos, Materiales, Financieros	68
5.5 Método de evaluación de las actividades	70
5.6 Cronograma de GANTT de la propuesta	72
5.7 Otras propuestas	73
ANEXOS	76
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	79

Introducción

Medicamentos POS S.A., DEMPOS S.A., es una empresa que en el último año ha crecido mucho a nivel de personal y sedes en las diferentes ciudades y municipios del país, lo que le obliga a mejorar todo el proceso de gestión humana y salud ocupacional con el fin de mantener unos estándares de servicios altos que les permitan posicionarse a nivel servicio, se hace urgente darle una mejor estructura sobre todo nivel del conocimiento ya que en éste tipo de servicios se presenta mucha fuga. La Salud Ocupacional actualmente representa una de las herramientas de gestión más importantes para mejorar la calidad de vida laboral de las empresas y con ella competitividad. Esto es posible si la empresa promueve la necesidad de tener un sistema de Salud Ocupacional dando a conocer los beneficios que trae consigo como la cultura en la seguridad y salud.

En la propuesta de diseñar Modelo Estratégico Integral para el Proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento para DEMPOS S.A. estará definido para que se pueda capacitar, incrementar, desarrollar y cuidar el talento humano, que debe iniciar en la identificación de los riesgos existente en la organización, para proponer actividades que garanticen la articulación entre los que logran propiciar el conocimiento para lograr la combinación y se genere un nuevo conocimiento aprovechando los espacios y herramientas de aprendizaje entregados por la organización, y ellos creen las condiciones para transformarse en una organización que aprende y conduzca a la empresa a obtener mejores resultados; viéndose esto reflejado en el logro de la visión y misión empresarial desde una perspectiva de la organización que aprende.

El origen del proyecto se basa en la necesidad de contribuir con el bienestar del trabajador, implementando un programa, con el fin de ofrecer a los empleados un ambiente laboral más seguro. Por ende el trabajo pretende implementar el plan de salud Ocupacional, con el propósito de disminuir los riesgos y brindar la protección, salud e integridad física de las personas, como también conservar los equipos e instalaciones en las mejores condiciones. El proyecto es significativo en la medida que permite aplicar acciones correctivas y preventivas para optimizar el medio ambiente laboral y disminuir los diferentes factores de riesgo.

1 CAPÍTULO: EL PROBLEMA

En este capítulo se aborda el tema de salud ocupacional con énfasis en gestión del conocimiento. Siendo la salud ocupacional un proceso de carácter estratégico, normativo y legal, debe ser aplicado de manera adecuada en todas las empresas, su objetivo principal es el de velar por el bienestar, la salud y las condiciones de trabajo de cada individuo dentro de la organización. Es por esto que su importancia radica en la procura del bienestar físico, mental y social de los empleados, sin embargo también busca establecer y sostener un medio ambiente de trabajo seguro y sano.

Con el crecimiento de la compañía y las nuevas exigencias de la ley han traído la necesidad de prestarle más atención al proceso de Salud Ocupacional, no solo por la importancia de cumplir la ley, sino de atender todas aquellas necesidades que se presentan a diario y afectan el ambiente laboral y la productividad de la empresa debido a la accidentalidad y a las causas que generan estos accidentes ya que son las mismas, pues se han vuelto reiterativas. Lo cual hace necesario desarrollar estrategias que permitan identificar el incremento de accidentes y el control de los mismos con el fin de generar conciencia desde el ser.

Es importante enfocar la problemática del trabajo al desarrollo de competencias del ser, tocar las fibras que le permitan a la población comprender y entender sus riesgos y mecanismos de control definidos para el desarrollo de sus actividades de tal manera que se minimicen los riesgos laborales, y se conserve la integridad personal lo cual se vería reflejada en la productividad y ambiente laboral. Antecedentes del problema

La idea de investigación sale como producto del estudio realizado durante este diplomado la empresa DEMPOS S.A donde se evidenció la importancia de presentar una propuesta para el

mejoramiento del programa de salud ocupacional ya implementado en la empresa.

La empresa DEMPOS S.A cuenta con un reglamento interno donde se especifican los deberes y derechos a los cuales se hacen acreedores al momento de iniciar la vinculación, tiene implementado un proceso en el área de Gestión de Recursos Humanos que permita una adecuada selección de personal, inducción, entrenamiento y/o Capacitación, el cual facilite desarrollar las competencias del personal y así mismo generar conocimiento para el buen desempeño de las labores.

La globalización de la economía mundial hace necesario que las empresas diseñen estrategias que les permitan mejorar su competitividad. Entre los elementos diferenciadores se encuentran el servicio, el mejoramiento continuo de los procesos, la calidad, la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, este último aunque es poco aplicado en nuestro medio, marca una de las ventajas Competitivas en el mercado.

Esto hace que las compañías busquen diferentes alternativas implementado sistemas de gestión que logren direccionar sus actividades y que les permita ser reconocidas como compañías de calidad. Por ejemplo, sistemas como BPM (Buenas Prácticas de Manufactura), sistemas de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001, sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional como OHSAS 18001 etc.

La falta de seguimiento y control por parte de las empresas en el tema de salud ocupacional ha llevado a que cada vez, se generen más leyes, que exijan el cumplimiento y control de una manera sistemática y organizada dentro de las éstas, ya que se viene cargando altos costos en el pago de accidentalidad que se habrían podido evitar, pues es claro que los accidentes son ocasionados por faltas de control y aplicación de metodologías que permitan

minimizar los riesgos que conllevan a los accidentes.

Cabe resaltar que en muchas empresas la prioridad es cumplir con las normas y leyes diseñadas para esto, lo cual conlleva a estructurar con gran debilidad todos los procesos de salud ocupacional donde se evalúa el cumplimiento de los requisitos, mas no la efectividad de las herramientas definidas o del desarrollo de aquellos requisitos implementados y llevados a cabo de manera incipiente, lo que genera aún más preocupación, pues al trabajar para el cumplimiento olvidamos la persona, quien debe ser el foco en la implementación de cualquier programa que implique inversión o satisfacción.

La mayor preocupación con respecto a la gestión de competencias en salud ocupacional, es que en las empresas no se desarrollan, pues aun no la miran desde la gestión estratégica de la compañía, toda la gestión por competencias está enfocada en la razón de ser de la empresa por ejemplo el servicio, dejando a un lado el análisis de los problemas y sobrecostos que dejan los ausentismo o aquellas incapacidades que fracciona la mano de obra calificada y que es vital para los procesos programados.

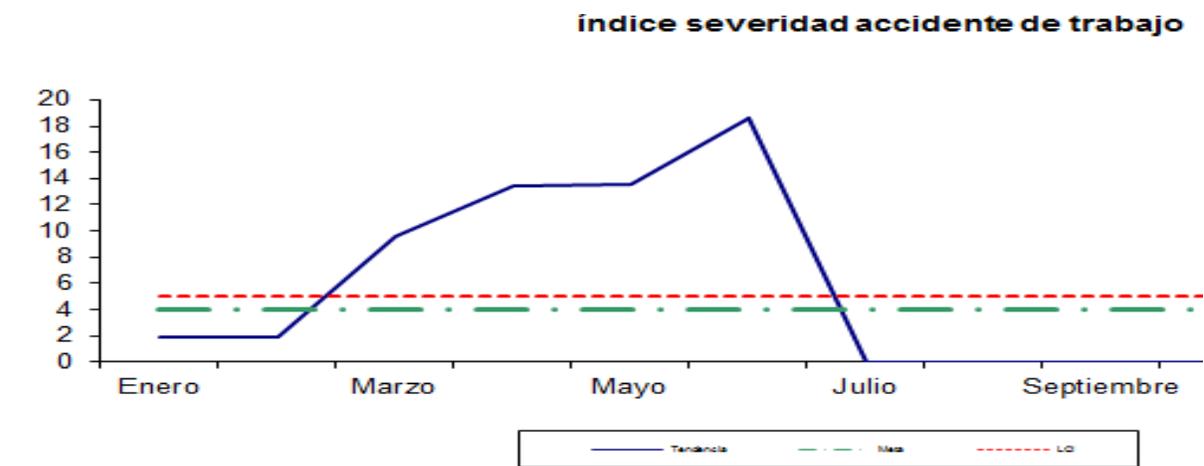
El estado colombiano ha hecho grandes esfuerzos por implementar estrategias a través de las disposiciones legales consignadas en el Sistema General de Riesgos Profesionales para proteger proactivamente a los trabajadores frente a los riesgos de enfermedades o accidentes y a la vez prevenir los efectos negativos que se puedan generar por este tipo de eventos en la salud física y mental de los trabajadores.

En la investigación realizada a la empresa DEMPOS S.A. se pudo evidenciar que hay un índice alto de ausentismo por incapacidad y un aumento de accidentes laborales. Ver tabla 1.Indices de severidad de accidentes de trabajo.

Tabla 1: Índice Severidad Accidente de trabajo. Tomado de Dempos S.A.

ÍNDICE SEVERIDAD ACCIDENTE DE TRABAJO.				
Formula		Nº de días perdidos por accidente de trabajo + días cargados x K		
		Nº total de horas hombre trabajadas durante el período		
Datos	Nº de días perdidos por accidente de trabajo + días cargados x K	Nº total de horas hombre trabajadas durante el período	Resultado	Análisis de resultado (Causas)
Enero	1	123,858	1.9	Por cada 100 trabajadores que laboran tiempo completo se están perdiendo aproximadamente 31 días por accidentes de trabajo anuales, Se ha notado que el mayor motivo de accidentes de trabajo es por sobreesfuerzos y tránsito.
Febrero	1	123,187	1.9	
Marzo	5	125,226	9.6	
Abril	7	124,951	13.4	
Mayo	7	123,466	13.6	
Junio	10	128,608	18.7	

Grafico 1. Índice severidad accidente de trabajo. Tomado de Dempos S.A.

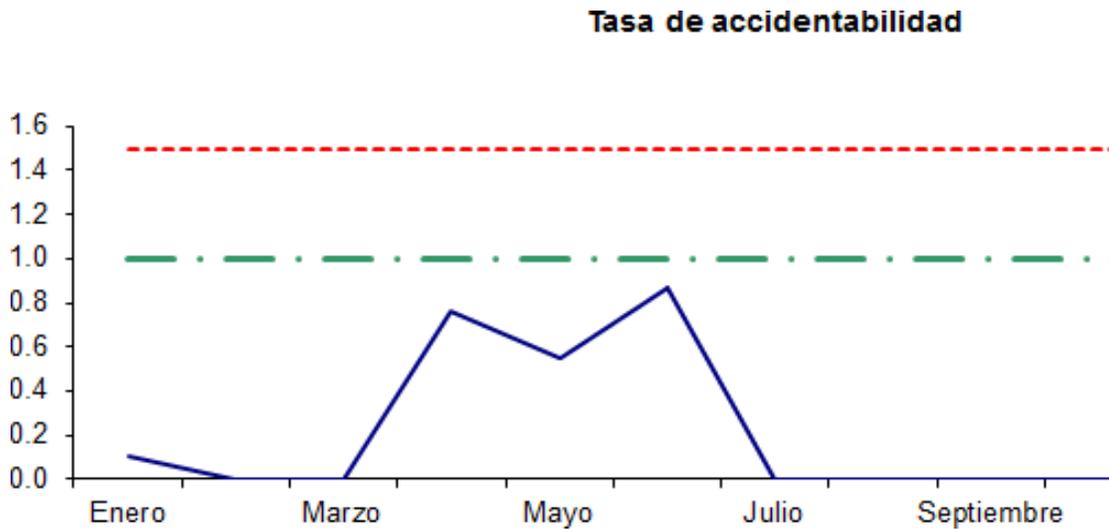


Donde **K**, es una constante es igual a 240.000 y resulta de multiplicar 100 trabajadores que laboran 48 horas semanales por 50 semanas que tiene el año.

Tabla 2: *Tasa de accidentabilidad. Tomado de Dempos S.A.*

TASA DE ACCIDENTABILIDAD				
Fórmula			N° de accidentes de trabajo presentados en el mes	
			N° Total de empleados en el período	
Datos	N° de accidentes de trabajo presentados en el mes	N° Total de empleados en el período	Resultado	Análisis de resultado (Causas)
Enero	1	915	0.11	Del total de la población se están accidentando el 0.38 en el año lo cual no es muy representativo para el total de empleados con que cuenta la empresa, sin embargo preocupa el aumento de los empleados accidentados y la reiteración de los casos.
Febrero	0	920	0.00	
Marzo	0	918	0.00	
Abril	7	919	0.76	
Mayo	5	917	0.55	
Junio	8	925	0.86	

Grafico 2: Tasa de accidentabilidad. Tomado de Dempos S.A.



1.1 Planteamiento del problema

La importancia de las personas para las empresas, logran fijar un control de riesgos que giren en torno a ellos. El éxito de cualquier empresa en el compromiso es crear un programa lo suficientemente efectivo de salud ocupacional que provea seguridad, protección y atención integral a los empleados para que ellos logren desempeñarse en sus labores y generar más productividad.

DEMPOS S.A como organización líder en la operación logística farmacéutica, debe adaptarse cada día a las exigencias del mercado en cuanto a la salud ocupacional se refiere, dar soluciones integrales a las necesidades del talento humano no solo genera un aumento en la productividad, sino que crea un vínculo emocional y de pertenencia difícil de igualar con otro tipo de beneficios.

Diversas organizaciones en el mundo han realizado distinciones de buenas prácticas en la gestión de seguridad y salud en el trabajo, en contextos y con perspectivas muy diferentes, y

cada una de estas propuestas utiliza criterios para la identificación y selección de las buenas prácticas. Sin embargo, algunas de las características que se consideran de mayor relevancia son:

- ✓ Las estrategias y las acciones parten de unos principios y valores básicos y responden a una perspectiva definida ante el Sistema General de Riesgos Laborales.
- ✓ Desarrollan estrategias basadas en la evidencia, y son innovadoras en su aplicación, demostrando capacidad de cuestionamiento e innovación en la promoción de la salud y la prevención de los riesgos laborales.
- ✓ Responden a una necesidad identificada y priorizada en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Los recursos humanos que implementan la iniciativa están calificados y especializados en la gestión de la SST.
- ✓ Proponen un sistema de seguimiento a los procesos y los resultados de las acciones emprendidas y generan realimentación para la mejora continua.
- ✓ Cuentan con una amplia base de participación de los trabajadores ante la gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Promueven de alguna manera la replicación de la buena práctica, entre otras.¹

¹ Morgan. Gloria. SafetyWork. Gestión del conocimiento y buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de:

<http://www.safetyworkla.com/new/buenas-practicas-laborales>

El proceso de salud ocupacional va más allá de sólo un manual, es un conjunto de normas que favorecen el bienestar mental, físico y laboral de un individuo en su entorno de trabajo, por eso el área de Recursos Humanos es el directamente encargado de que esto se cumpla

La empresa DEMPOS S.A cuenta con un área de Talento humano y un área de Salud ocupacional así mismo con los programas que requiere la ley que debe tener una toda empresa por los riesgos que este genera, el problema radica en que no se ha promocionado e implementado dentro de la organización, lo que significa que es igual a no tenerlo.

De acuerdo con las situaciones presentadas y sus posibles causas, se define como problema de interés a investigar: ¿Por qué hay un alto índice de accidentalidad en la empresa DEMPOS S.A? De esta pregunta se desprenden las siguientes Sub preguntas:

- ✓ ¿Cómo identifican los factores de riesgo relacionados con la superficie de trabajo en la empresa DEMPOS S.A? y cuáles son?
- ✓ ¿Cuáles son los actos y condiciones inseguras presentes en la empresa DEMPOS S.A, con respecto a las Superficies de Trabajo?
- ✓ ¿La ARL de manera conjunta con el área de salud ocupacional ha desarrollado el panorama de factores de riesgos con base en el cual se plantea el programa de salud ocupacional que posteriormente conlleva a un plan y cronograma de salud ocupacional?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Implementar estrategias que permitan disminuir la accidentalidad laboral y minimizar la repetición de casos presentados en la empresa.

1.2.2 Objetivos específicos

- ✓ Analizar datos existentes de accidentalidad en la empresa
- ✓ Identificar las áreas donde más se presentan casos de accidentalidad laboral
- ✓ Desarrollar mecanismos que permitan disminuir los casos de accidentalidad laboral
- ✓ Sensibilizar el personal de la empresa, implementar las estrategias y hacer seguimiento para evitar la repetición de accidentes laborales.
- ✓ Contribuir a la consolidación de una cultura de autocuidado en los puestos de trabajo, mediante estrategias como pausas activas, capacitaciones, entre otros, haciendo factible el desarrollo del Plan de Salud Ocupacional.

1.3 Justificación de la investigación

Se hace necesario realizar una investigación a la empresa DEMPOS S.A, porque se identificaron falencias en el sistema de Salud Ocupacional y se hace necesario analizar lo encontrado para que sea complementado y/o mejorado, se requiere invertir en el activo más importante de cualquier empresa u organización: sus trabajadores. También es una inversión en el contexto social en el que opera una empresa u organización y, por tanto, en su futuro y el futuro de la comunidad y el país en su conjunto.

El área de salud ocupacional aunque es muy específica abarca todas las áreas y sedes de la compañía, pues está relacionada con el bienestar del personal, clima laboral y la satisfacción del cliente, ya que debe desarrollar su labor de manera diaria y efectiva para que los empleados se sientan motivados y seguros en el desarrollo de sus actividades, cuando un empleado se siente importante para la compañía, este muestra su agradecimiento a través de la realización con calidad de sus tareas. Por esta razón la empresa debe realizar su proceso desde la selección e ingreso del personal, realizando unos muy buenos exámenes preocupacionales que permitan desde el inicio identificar problemáticas, brindar un muy buen conocimiento del proceso de salud ocupacional, de los riesgos en los diferentes cargos y el control aplicable a estos, los cuidados y resaltar lo importante que es cada uno de los nuevos individuos para la sociedad, la empresa y la familia lo cual exige su auto- cuidado y auto- motivación .

Es por eso que se hace importante desde el proceso de inducción, recibir de manera detallada los pormenores de cada actividad a desarrollar, los cuidados, riesgos, las lecciones aprendidas mediante casos reales que hoy son éxito a nivel general.

El objetivo principal de la salud ocupacional es el de velar por el bienestar, la salud y las condiciones de trabajo de cada individuo en una organización. La presencia de la salud ocupacional en una organización es de vital importancia ya que además de procurar el más alto bienestar físico, mental y social de los empleados, éste también busca establecer y sostener un medio ambiente de trabajo seguro y sano.

Junto con estos beneficios mencionados anteriormente, se desatan otros más; el clima laboral de igual forma se ve afectado positivamente al momento en el que los empleados ven que la organización se preocupa por su bienestar y salud física y mental.

La importancia de las personas para las empresas, logran fijar un control de riesgos que giren en torno a ellos. El éxito de cualquier empresa en el compromiso es crear un programa lo suficientemente efectivo de salud ocupacional que provea seguridad, protección y atención integral a los empleados para que ellos logren desempeñarse en sus labores y generar más productividad.

Es importante anotar que al desarrollar el programa, se debe trabajar con nuevos procesos, quizás nuevas tecnologías, y nuevos procedimientos y estas generaran nuevas condiciones en los puestos de trabajo, y también cambios en la cultura y ambiente organizacional, los cuales deben ser abarcados en el programa de Salud ocupacional y la Gestión del Conocimiento.

Aquí resaltamos lo que dice Peter Senge señalando que “Las organizaciones no aprenden, lo hacen sus miembros”. Por ello la articulación entre los trabajadores del conocimiento y los espacios de aprendizaje entregados por la organización, generan las condiciones para transformarse en una organización que aprende”. *(Módulo 1. Sociedad del conocimiento. Centro de Innovación e Investigación en Educación y TIC Universidad de Santiago de Chile)*

2 CAPÍTULO: REVISION DE LA LITERATURA

2.1 Marco teórico

La salud ocupacional nace de la observación cuidadosa de fenómenos o acontecimientos no explicados que causaban lesiones o muerte. Posteriormente con el advenimiento y desarrollo de procesos más complejos, se fue avanzando en esta área hasta llegar a la época moderna, en la cual la tecnología juega un papel valioso de apoyo para el reconocimiento, evaluación y control de los factores de riesgo. En nuestro país en las últimas décadas, se le ha dado un gran impulso a la legislación laboral, con lo cual se pretende tener unos ambientes de trabajo con las condiciones mínimas aceptables de seguridad e higiene industrial. (Castro Escobar, S. Barrera Siabato, A.I. 2013).

En nuestras empresas colombianas los puestos de trabajo requieren cada vez más competencias cognitivas y de gestión del conocimiento con un aumento asociado de carga mental. Todos estos cambios pueden estar relacionados con la aparición de altos niveles de estrés, nuevos riesgos potenciales o mayor satisfacción del trabajador por el aumento de su responsabilidad (National Institute for Occupational Safety and Health [NIOSH], 2002; Sauter y Hurrell, 1999).

Para responder a las exigencias de un entorno competitivo las empresas se ven obligadas a replantear sus procesos administrativos con el fin de adaptarse a una nueva economía, esta evolución se ve principalmente en la Gestión del conocimiento y del recurso humano. Las compañías hoy día trabajan en función del servicio y satisfacción al cliente, pero para lograrlo requieren personal con un alto grado de compromiso con la organización, siendo esta una de las principales fuentes de ventaja competitiva sostenible para las empresas. Por ello la gestión del

conocimiento se debe utilizar como vía para obtener mayor rendimiento en la empresa.

(Rodríguez, M. y Vera S. 2011)

2.1.1 La salud ocupacional a través del tiempo en Colombia

Conocer la historia de la Salud Ocupacional en Colombia nos permite entender el funcionamiento del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y de las demás leyes relacionadas con este tema.

Para hablar históricamente de la salud ocupacional en Colombia hay que remontarse a la época de la colonia en la que se observan diferentes leyes e instituciones protectoras tanto para el indio como para el Español, posteriormente, en el período de la independencia se inician los primeros cimientos de seguridad social en nuestro país, pero con una gran influencia de tipo militar, surgen instituciones como el monte pío militar que fue una asociación de ayuda para los militares y sus familias. Es importante señalar el papel que asumió la iglesia a través de grandes personajes como Fray Luís de Montesino y Bartolomé de las Casas en defensa y protección del indio y a favor de su reconocimiento como ser humano. En este período de transición de la colonia a la independencia, el primer antecedente de seguridad social lo encontramos con el libertador Simón Bolívar, en su discurso ante el congreso de angostura, el 15 de febrero de 1819, “El sistema de gobierno más perfecto es aquel que produce mayor suma de felicidad posible, mayor suma de seguridad, y mayor suma de estabilidad política”. (Castro Escobar, S., Barrera Siabato S.I. Módulo Salud Ocupacional. Universidad Nacional Abierta y a distancia)

2.1.2 Marco legal

Esta información se extractó de Castro Escobar, S., Barrera Siabato S.I. Módulo Salud Ocupacional. Universidad Nacional Abierta y a distancia. (2013)

Ley 100 de 1993: Ley de Seguridad Social. Emitida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral, que tiene por objeto mejorar la calidad de vida, acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que afecten la salud, capacidad económica y en general las condiciones de vida de la población, en sus fases de educación, información y fomento de la salud, y en la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación en cantidad, oportunidad, calidad y eficiencia. Ley 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 resguarda como objeto misional la medicina preventiva, la higiene y seguridad para los trabajadores.

Decreto Ley 1295 de junio 22 de 1994, expedido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por el cual se determinan la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

Decreto 1281 de 1994, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por el cual se reglamentan las actividades de alto riesgo.

Decreto 1772 de Agosto 3 de 1994, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales.

Decreto 1832, de agosto 3 de 1994, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por la cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales.

Decreto 917 Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por el cual se modifica el decreto 692 de 1995 Manual Único para la Calificación de la Invalidez.

Decreto 1609 de julio 31 de 2002, Presidencia de la República por el cual se reglamenta el manejo y transporte terrestre automotor de mercancías peligrosas por carretera.

Ley 776 de diciembre 17 de 2002, Congreso de la República, por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del sistema general de riesgos profesionales.

Resolución 0156 del 27 de Enero de 2005, emitida por el Ministerio de la Protección Social, por la cual se adoptan los formatos de informe de accidente de trabajo y de enfermedad profesional y se dictan otras disposiciones.

Resolución 1570 del 26 de mayo de 2005, Ministerio de la Protección Social, por la cual se establecen las variables y mecanismos para recolección de información del Subsistema de Información en Salud Ocupacional y Riesgos profesionales y se dictan otras disposiciones.

Resolución 4502, del 28 de Diciembre del 2012, emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social, Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento, requisitos para el otorgamiento y renovación de las licencias de salud ocupacional y se dictan otras disposiciones.

El decreto 1443 de 2014 es el más relevante, es el que ha cambiado por completo al concepto de salud ocupacional que se conocía en Colombia; ahora lo conocemos como Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, o SG-SST por sus siglas, pero anteriormente se

le conocía simplemente como Programa de Salud Ocupacional. Dicta de manera impetuosa la instauración en las empresas (todas) por el personal que es contratado bajo las prestaciones de servicios (ya sean civiles comerciales o incluso administrativo) al igual que las empresas de servicios temporales y del sector cooperativo.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), cuyo fundamento está definido en las normas internacionales OHSAS 18001, OHSAS 18002, OHSAS 18003 y a su vez tiene relación directa con las siguientes ISO 19011, es esencialmente un sistema de gestión, basado en los principios del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). (Castro Escobar, S. Barrera Siabato, A.I. 2013).

Decreto 1072 de 2015. El Ministerio del Trabajo lo expidió con el objetivo de reducir las enfermedades, accidentes y muertes laborales cobijando a todo tipo de empleadores públicos como privados, los contratantes de personal bajo la modalidad de contrato civil, comercial, administrativo, además de las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo. Se incluyen a este beneficio la propiedad horizontal, las pymes, pequeñas, medianas y grandes empresas. Por lo que la cobertura de este decreto está sobre todo tipo de trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y trabajadores en misión. Es decir, que donde quiera que exista una relación laboral allí debe estar implementado el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). (Buitrago J.O., Tovar. OKATWORK.CO)

2.1.3 Salud ocupacional

Parra. Héctor (2011), dice que de acuerdo con la OMS, la Salud Ocupacional es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además procura generar

y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo realizando el bienestar físico mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo. A la vez que busca habilitar a los trabajadores para que lleven vidas social y económicamente productivas y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible, la salud ocupacional permite su enriquecimiento humano y profesional en el trabajo.²

Su objetivo es proveer de seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo. Sus acciones están dirigidas a la salud de los trabajadores, la prevención de accidentes de trabajo y riesgos profesionales causados por las condiciones de éste.

La Salud Ocupacional considera al hombre trabajador en varias perspectivas, sus contextos biológico, social y psicológico en un ambiente laboral; debe entenderse como el resultado observable en los trabajadores de su condición física, psíquica y social como consecuencia de los riesgos a que se expone.

2.1.3.1 Medicina Preventiva y del Trabajo

Como finalidad la promoción la prevención y el control de la salud en relación a los factores de riesgo ocupacionales, a través de la realización de historias clínicas ocupacionales, sistemas de vigilancia epidemiológica, dotación de elementos de protección personal, charlas y talleres en temáticas referentes a: Ergonomía orden y aseo, riesgo del trabajo en el computador, manejo de la voz, estilo de vida y trabajo saludable, manejo de estrés, técnicas de relajación, síndrome del túnel carpiano, trabajo en equipo, comunicación, entre otras.

² Parra. Héctor. Blog Enfoque ocupacional. Definición de salud ocupacional según la OMS. Recuperado de:

<http://www.enfoqueocupacional.com/2011/07/definicion-de-salud-ocupacional-segun.html>

2.1.3.2 Higiene y Seguridad Industrial

Seguimiento y actualización del panorama de riesgos. Señalización (informativa, Preventiva y de emergencia), Análisis de puestos de trabajo Inspección de sitios de trabajo, distribución y recarga de extintores, Aplicación gradual del reglamento de higiene y seguridad Industrial. Mantener un servicio oportuno de primeros auxilios

2.1.3.3 Conformación y Capacitación de la Brigada de Emergencias

Su objetivo es atender las emergencias que se presenten en catástrofes naturales y accidentes.

2.1.3.4 Comité paritario de salud ocupacional – COPASO

Es un grupo de personas conformado paritariamente por representantes de los trabajadores y de la administración de la empresa, de acuerdo con la reglamentación vigente (Art. 2 Resolución 2013 de 1986). Funciona como organismo de promoción y vigilancia del programa de Salud Ocupacional.³

2.1.3.5 Administradoras de riesgos profesionales (A. R. P.)

Son las entidades encargadas de organizar la afiliación, el recaudo de las cotizaciones, el pago de las prestaciones económicas, la venta de los servicios adicionales de salud ocupacional y la prestación del servicio médico efectivo a través de las entidades promotoras de salud.

Las ARL tienen su origen en la Ley 100 de 1993 en su libro tercero, el cual crea el Sistema General de Riesgos Profesionales. Posteriormente el Decreto 1295 de 1994 reglamente

³ Unidad Central del Valle del Cauca Institución Pública de Educación Superior. Salud ocupacional. 2017. Recuperado de: <http://www.uceva.edu.co/index.php/bienestar-info-general-salud-ocpuacional/182-bienestar-info-general-salud-ocpuacional>

las Administradoras de Riesgos Profesionales (ARP), las cuales cambiaron su denominación a Administradoras de Riesgos Laborales a partir de la Ley 1562 de 2012.

Las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) pertenecen al Sistema General de Riesgos Laborales (SGRL), el cual, a su vez, hace parte del Sistema de Seguridad Social Integral (SSSI). Su principal función es la de ofrecer cobertura a los trabajadores para prevenir, proteger y atender los efectos de las enfermedades laborales y los accidentes ocurridos durante el trabajo.⁴

2.1.4 Obligaciones de la ARL

En la “Cartilla de riesgos laborales”, elaborada por el Ministerio de Trabajo, se definen puntualmente los deberes de las ARL de la siguiente manera:

- ✓ Llevar a cabo programas, campañas y actividades de educación y prevención, orientadas a que las empresas afiliadas, conozcan y cumplan las normas y reglamentos técnicos en salud ocupacional.
- ✓ Implementar la capacitación básica para el montaje de brigada de emergencias, primeros auxilios y sistema de calidad en SG-SST
- ✓ Ofrecer capacitación al Vigía y/o Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) de las empresas afiliadas

⁴ Parra. Jairo. Diseño de la estructura organizacional y administrativa, así como el programa de salud ocupacional. Universidad tecnológica de Pereira. 2010. Recuperado de:

<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/1720/6584P259.pdf?sequence=1>

- ✓ Adelantar acciones para el fomento de estilos de vida y trabajo saludable
- ✓ Investigar los accidentes de trabajo y enfermedades laborales que afecten a los trabajadores afiliados
- ✓ Desarrollar programas regulares de prevención y control de riesgos laborales y de rehabilitación integral
- ✓ Apoyar, asesorar y desarrollar campañas enfocadas al control de los riesgos laborales, el desarrollo de los sistemas de vigilancia epidemiológica y la evaluación y formulación de ajustes al plan de trabajo anual de las empresas
- ✓ Implementar acciones para prevenir los daños secundarios y secuelas en caso de incapacidad permanente parcial e invalidez, para lograr la rehabilitación integral y facilitar los procesos de readaptación y reubicación laboral.
- ✓ Asesorar en la implementación de áreas, puestos de trabajo, máquinas, equipos y herramientas para los procesos de reinserción laboral, con el objeto de intervenir y evitar los accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- ✓ Prestar asesoría técnica para la realización de estudios evaluativos de higiene ocupacional o industrial, diseño e instalación de métodos de control de ingeniería, según el grado de riesgo, para reducir la exposición de los trabajadores a niveles permisibles.⁵

⁵ Las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) y sus obligaciones. SafetYA. 2017. Recuperado de: <https://safetya.co/obligaciones-arl-colombia/>

2.1.1 Definición de accidente de trabajo

Se define el accidente como la concreción o materialización de un riesgo, en un suceso Imprevisto, que Interrumpe o Interfiere la continuidad del trabajo, que puede suponer un daño para las personas o a la propiedad

2.1.1.1 Definición desde el punto de vista médico Desde el punto de vista médico

El accidente de trabajo se define como una «patología traumática quirúrgica aguda provocada generalmente por factores mecánicos ambientales». Médicamente, se habla de accidente de trabajo o de accidentado, cuando algún trabajador ha sufrido una lesión como consecuencia del trabajo que realiza. Para el médico sólo existe accidente si se produce lesión.

2.1.1.2 Definición desde el punto de vista legal

Glosario del reglamento de la ley 29783 –ds. 005-tr-2012 accidente de trabajo (at). Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, y aun fuera del lugar y horas de trabajo.⁶

2.1.1.1 Accidente de trabajo

Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad aun fuera del lugar y horas de trabajo.

⁶ Del Prado, Josefina. El concepto de accidente de trabajo, prevención y riesgos laborales. 2016. Business school. Recuperado de: <https://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/el-concepto-de-accidente-de-trabajo/>

2.1.1.2 Causas de los accidentes de trabajo

Las causas básicas se clasifican generalmente en dos grupos: factores personales y factores de trabajo.

2.1.1.2.1 Factores personales

- ✓ Falta de conocimiento
- ✓ Motivación incorrecta
- ✓ Incapacidad física o mental del trabajador
- ✓ Temor al cambio
- ✓ Baja autoestima
- ✓ Ausencia o altas metas propuestas
- ✓ Grado de confianza
- ✓ Frustración
- ✓ Conflictos
- ✓ Necesidades apremiantes
- ✓ Falta de buen juicio
- ✓ Negligencia Intemperancia
- ✓ Testarudez
- ✓ Falta de valoración del trabajo
- ✓ Incomprensión de la norma
- ✓ Dificultades en la comunicación
- ✓ Atavismo
- ✓ Logro – realización

2.1.1.2 Factores de trabajo

Los Factores del Trabajo son todas aquellas condiciones propias del diseño, construcción o mantenimiento de los sistemas y procesos, así como de la tecnología utilizada para realizar el trabajo, que permite la aparición de las condiciones ambientales peligrosas (causas inmediatas).

A continuación se enumeran algunas de ellas:

- ✓ Aumento del ritmo de producción
- ✓ Tecnología inadecuada de los equipo
- ✓ Diseño, construcción o mantenimiento inadecuado de herramientas, equipos y locales
- ✓ Normas de compras inadecuadas
- ✓ Desgaste normal de herramientas o equipos
- ✓ Equipos o materiales con baja exigencia de calidad.

2.1.1.3 Consecuencias de los accidentes de trabajo

2.1.7.5.1 Pérdidas temporales.

Son las pérdidas en el tiempo previsto para el desarrollo de un trabajo, como los retrasos o alargamientos imprevistos de los tiempos programados, así como los paros o interrupciones con paradas no deseadas de los procesos laborales, que también repercuten en retrasos.

2.1.1.3.1 Pérdidas energéticas

Descontrol en los intercambios energéticos intrínsecos en todo trabajo. Determinan escapes libres energéticos, inútiles para el trabajo previsto, y también bajos rendimientos energéticos por infrautilización y utilización no óptima de las energías disponibles, presentes en el proceso laboral.

2.1.1.3.2 Daños materiales propiamente dichos

Cuando las energías liberadas o escapadas a consecuencia del accidente, impactan sobre los bienes de equipo como, instalaciones, edificios, estructuras materiales, instrumentos, etc., y sobre los materiales como materias primas, productos semielaborados y productos finales, que intervienen en el trabajo y sobre los bienes materiales de la vecindad comunitaria. Estos daños materiales se producen cuando los impactos energéticos tienen la intensidad suficiente para deteriorar estructural y funcionalmente los objetivos alcanzados.⁷

2.1.2 Gestión por competencias

El concepto de competencias no es nuevo, sin embargo la gestión por competencias crece en importancia en el mundo empresarial: su aplicación ofrece la novedad de un estilo de dirección en el que prima el factor humano, en el que cada persona, empezando por los propios directivos, deben aportar sus mejores cualidades profesionales y personales a la organización. Lo oportuno de este enfoque es que su concepción básica reconoce que son los Recursos Humanos de la empresa los que le permiten lograr una ventaja competitiva sostenible en el largo plazo.

Las competencias ayudan a adoptar este planteamiento. A la hora de diseñar un plan estratégico, la dirección de recursos humanos necesita saber qué características deberán tener las personas a corto, medio y largo plazo, para poder responder, eficaz y eficientemente, a los cambios que se produzcan en sus trabajos, como consecuencia de la evolución futura de la empresa para conseguir sus objetivos

⁷ Causas y consecuencias de los accidentes de trabajo. 2015. SlideShare. Recuperado de:

<https://es.slideshare.net/OverallhealthEnSalud/causas-y-consecuencias-de-los-accidentes-de-trabajo>

2.1.1 Clima organizacional

El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él.

Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño.

La medición del clima organizacional se suele hacer mediante encuestas aplicadas a los trabajadores de una organización, o de algún área dentro de ella que se quiera medir. Aunque existen distintos instrumentos, metodologías y encuestas para medir el clima organizacional, casi todos coinciden en la necesidad de medir las propiedades o variables en dos partes: una, el clima organizacional existente en la actualidad, y otra, el clima organizacional como debería ser. La brecha entre ambas mediciones es de gran utilidad para diagnosticar problemas organizacionales, que pudieran ser posteriormente explorados y corregidos.⁸

2.1.1 Calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral. La finalidad básica es crear un ambiente que sea excelente para los empleados, además de que contribuye a la salud económica de la organización. Los elementos de un programa típico comprenden muchos aspectos como: comunicación abierta, sistemas equitativos de premios, interés por la seguridad laboral de los trabajadores y la participación en el diseño de puestos.

Los programas de vida laboral ponen en relieve el desarrollo de habilidades, la reducción del estrés ocupacional, y el establecimiento de relaciones más cooperativas entre la dirección y los empleados.⁹

2.1.2 Capacitación organizacional

La capacitación, dentro del ámbito organizacional, es un proceso continuo constituido por actividades planeadas y basadas en las necesidades reales de una empresa, y por medio del cual sus recursos humanos pueden adquirir y perfeccionar el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que se requieren para desempeñar eficazmente las tareas propias de su cargo (Gore, 1996). Tyson y York (1989) coincidían ya con esta definición al afirmar que capacitación se define como la actividad de impartir el conocimiento, las habilidades y las actitudes que conduzcan a un cambio en las conductas de los trabajadores para el desempeño eficaz de su labor, constituyendo el logro de estos cambios la esencia de la capacitación.

En otras palabras, la capacitación es la función educativa de una organización que le permite satisfacer sus necesidades presentes y prever sus necesidades futuras respecto de la preparación, habilidades y competencias de sus empleados.

Dentro de los propósitos fundamentales que debe perseguir la capacitación organizacional, Siliceo (1998) tiene en cuenta los siguientes:

9 Muñoz. Leidi. Programa de bienestar social laboral SENA. Calidad de vida laboral. 2016. Recuperado de:

<http://programadebienestarlaboral.blogspot.com.co/2016/06/calidad-de-vida-laboral.html>

- ✓ La creación, difusión, reforzamiento, mantenimiento y actualización de la cultura y los valores de la organización.
- ✓ La clarificación, apoyo y consolidación de los cambios organizacionales.
- ✓ La elevación de la calidad del desempeño individual y organizacional, consecuentemente.
- ✓ La resolución de problemas que se presentan y detectan en la organización.
- ✓ El desarrollo de programas de planeación de carrera con los empleados, de manera que puedan realizar un recorrido exitoso por la organización durante su permanencia en ella, y que se retengan los miembros valiosos para la empresa.
- ✓ La inducción y orientación del nuevo personal en la organización, lo cual promueve la retención y previene índices altos de rotación dentro de la misma.
- ✓ La actualización de conocimientos y habilidades de los empleados: se debe estar alerta de nuevos métodos y tecnologías para hacer que el trabajo mejore y la organización incremente su productividad.
- ✓ La preparación integral para la jubilación. Los programas de capacitación deben tener en cuenta la preparación de los empleados que se encuentran previos a jubilarse, permitiéndoles entender, aceptar y vivir de manera gratificante esta nueva etapa vital, y orientándolos en sus aspectos prácticos.

La capacitación organizacional, en términos generales, se orienta primeramente hacia la formación de una cultura de identidad empresarial basada en los valores de productividad, competitividad y calidad de las tareas laborales.

2.1.3 Capacitación en la Prevención de Accidentes Laborales

Una de las áreas de los procesos de capacitación esencial para el bienestar de cualquier organización, es la capacitación en prevención de accidentes laborales. Se debe recordar que

estos últimos pueden ser imputables a una mala gestión empresarial, por lo que su prevención debe formar parte de la planificación y gestión empresarial. Por lo tanto, ciertas medidas preventivas como la formación adecuada de los trabajadores, el control eficaz de los factores de riesgo, un sistema organizacional compatible con actividades laborales seguras, el adiestramiento y la sensibilización de directivos y mandos y la participación continua de los trabajadores, deben ser prácticas permanentes dentro de la organización (Esteve, 2001).

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

Aquí es necesario hacer una breve reflexión sobre la importancia que tiene la Gestión del Conocimiento en las organizaciones actuales. Para la explicación de esta teoría nos apropiamos de lo que encontramos en el resumen del libro titulado “La organización creadora de Conocimiento” (Nonaka y Takeuchi 1999)

Esta teoría presenta la idea de la capacidad que tiene la empresa para crear conocimiento, allí afirman que para trabajar con la teoría de creación de conocimiento organizacional, es preciso entender la naturaleza del conocimiento mediante la identificación de las dos dimensiones del conocimiento: La ontológica y la Epistemológica.

Se analiza la manera en que el conocimiento se crea a partir de la conversión entre lo que se conoce como conocimiento tácito y conocimiento explícito. La organización creadora de conocimiento para los autores tiene tres funciones primordiales: generar nuevo conocimiento; difundirlo por toda la empresa e incorporar lo aprendido a las nuevas tecnologías. Nonaka y Takeuchi .Encuentran 2 dimensiones y son:

2.1.4.1 La dimensión ontológica del conocimiento

Esta dimensión considera la creación de conocimiento organizacional, como algo opuesto a la creación de conocimiento individual, la cual se centra en los niveles de las entidades creadoras de conocimiento (individual, grupal, organizacional e interorganizacional). Es decir, el entorno con que el conocimiento se ve involucrado. Esto nos ayudará a entender el impacto potencial de los flujos de conocimiento. .

2.1.4.2 La dimensión epistemológica del conocimiento

Los autores presentan en su libro la creación de conocimiento organizacional. Esta teoría se basa en el proceso de comunicación del conocimiento en torno a modos de conversión entre el conocimiento tácito y el explícito, para ello han diseñado “La espiral del conocimiento” (Nonaka y Takeuchi 1999)

- ✓ **Conocimiento Tácito:** Este es un conocimiento muy personal y difícil de plantear a través del lenguaje formal y, por lo tanto, difícil de transmitir y compartir con otros. Tiene sus raíces en lo más profundo de la experiencia individual, así como en los ideales, valores y emociones de cada persona.
- ✓ **Conocimiento Explícito:** Es aquel que puede expresarse a través del lenguaje formal; es decir, con palabras y números, y puede transmitirse y compartirse fácilmente, en forma de datos, fórmulas científicas, procedimientos codificados o principios universales. Se expresa normalmente en algún soporte físico (libros, CD, imágenes, mapas entre otros).
- ✓ **La interacción de conocimiento tácito y explícito:** Se lleva a cabo por los individuos, no por la organización. Pero si el conocimiento no es compartido con

otros o no es amplificado a la colectividad, tal conocimiento no participa de la espiral organizacional de generación de conocimiento. Este proceso en espiral por medio del cual el conocimiento es enunciado y amplificado, a través de las cuatro formas de conversión de conocimiento, hacia adentro y a través de la organización del nivel individual a los niveles grupal, organizacional e interorganizacional constituye lo que Nonaka y Takeuchi llaman la Dimensión Ontológica en el proceso de creación de conocimiento.

El papel de la organización en este proceso es el de proveer el contexto apropiado para facilitar las actividades grupales y la creación y acumulación de conocimiento en el nivel individual. Para ello se requieren cinco condiciones que posibilitan la espiral de conocimiento.

- ✓ **Intención:** Es la aspiración que una empresa tiene por alcanzar sus metas. Como el compromiso es la base de la actividad creadora de conocimiento del ser humano, la empresa debe apoyar este compromiso formulando una intención organizacional y proponiéndola a sus empleados. Esta “intención” es lo que en teoría del Pensamiento Estratégico se denomina “Visión”. Los esfuerzos por realizar la intención, asumen la forma de una estrategia corporativa acerca de qué tipo de conocimiento debe desarrollarse para alcanzarla.
- ✓ **Autonomía:** Es la capacidad que tiene una organización de posibilitar que sus individuos y equipos actúen de forma autónoma (estén facultados o “empoderados”), lo cual fomente las instancias de generación de nuevas ideas y visualización de nuevas oportunidades, motivando así a los participantes de la organización a generar nuevo conocimiento.

- ✓ ***Fluctuación y Caos Creativo:*** La organización debe estimular la interacción entre sus integrantes y el ambiente externo, donde los equipos enfrenten las rutinas, los hábitos y las limitaciones autoimpuestas con el objeto de estimular nuevas perspectivas de cómo hacer las cosas. Además, también puede generarse conocimiento cuando se provocan crisis de manera intencional al interior de la organización. Este caos intencional al que se llama “Caos creativo” incrementa la tensión al interior de la organización y hace que sus miembros se concentren en definir problemas y resolver la crisis (crisis controladas). La organización creadora de conocimiento debe institucionalizar esta “reflexión en la acción” para hacer del caos algo verdaderamente creativo.
- ✓ ***Redundancia:*** La organización debe permitir niveles de redundancia dentro de su operar. Esto genera que los diferentes puntos de vista establecidos por las personas que conforman los equipos permite compartir y combinar conocimientos de tipo tácito, permitiendo establecer conceptos e ideas más robustas, junto con generar nuevas posibilidades. Para que se genere conocimiento organizacional es indispensable que el concepto generado por un individuo o un grupo se comparta con otros individuos o grupos que quizás no necesiten este concepto de manera inmediata. Una forma de generar redundancia en la organización es a través de una rotación estratégica de personal, especialmente entre áreas muy distintas en cuanto a tecnología o función. Otra manera es mediante la organización de Comunidades de Conocimiento o, con la tecnología moderna, a través de lo que se ha denominado “Portal del conocimiento”.
- ✓ ***Variedad de requisitos:*** La diversidad interna de una organización debe ser tan amplia como la variedad y la complejidad del ambiente para poder enfrentarse a los desafíos

establecidos por este ambiente que la rodea. La variedad de requisitos puede fomentarse combinando la información de manera distinta, flexible y rápida y distribuyendo por igual la información en todas las secciones de la organización. Para maximizar la variación, todas las personas de la organización deben contar con un acceso rápido a la más amplia gama de la información requerida en un momento dado, pasando por el menor número de pasos posible. Estos factores presentan la importancia del cambio como parte de la cultura, junto con reforzar la idea de que es la cultura organizacional quien define las posibilidades para que el aprendizaje sea parte del operar diario de sus integrantes.

2.1.4.3 La dimensión epistemológica

En la creación de conocimiento se da por la interacción entre el conocimiento explícito y el tácito, llevada a cabo por los individuos de una organización y que es denominada por los autores, “conversión de conocimiento”. Existen cuatro formas de conversión de conocimiento cuya interacción constituye el motor del proceso de creación de conocimiento. Según (Nonaka y Takeuchi 1999) Existen cuatro formas de generación del conocimiento y son:

- ✓ ***Conocimiento Armonizado:*** es aquel perfil de conocimiento que comparte modelos mentales y habilidades técnicas.
- ✓ ***Conocimiento Conceptual:*** es aquel perfil de conocimiento representado a través de metáforas, analogías y modelos.
- ✓ ***Conocimiento Sistémico:*** es aquel perfil de conocimiento representado a través de prototipos, nuevos servicios, nuevos métodos, entre otros, donde se vea reflejado la aplicación de varias fuentes de conocimiento.

- ✓ **Conocimiento Operacional:** es aquel perfil de conocimiento representado por administraciones de proyectos con consideraciones en el know-how, los procesos productivos y el uso de nuevos productos.

La problemática de generación de conocimiento organizacional reside en el cómo extender el conocimiento individual, a los grupos de trabajo, a la organización y a través de las organizaciones.

El conocimiento ha sido visto como uno de los más importantes recursos de una organización por ser capaz de tornar las acciones, en los planes organizacional e individual, más inteligentes, eficientes y eficaces. El proceso de Gestión del Conocimiento (GC) abarca toda la manera de generar, almacenar, distribuir y utilizar el conocimiento. Ese proceso envuelve el tratamiento de grandes volúmenes de datos, tornando necesaria la utilización de tecnologías de información para que presente eficiencia aceptable. Con el objetivo de promover el crecimiento, el desarrollo, la comunicación y la preservación del conocimiento dentro de una organización, la GC posibilita a que los profesionales alcancen respuestas rápidas y asertivas vinculadas a las decisiones que necesitan tomar. (Nonaka y Takeuchi 1999)

El programa de Salud Ocupacional, debería ser considerado como una herramienta de tipo gerencial, porque la salud de los trabajadores es un factor clave para generar valor agregado. Al tener una fuerza de trabajo saludable, se tiene uno de los bienes más preciados con los que cuenta la empresa, el país o cualquier comunidad.

Las empresas de éxito hoy día, consideran la fuerza laboral como los verdaderos gestos de conocimiento, productividad, innovación, generador la fuerza motora que hace realidad los sueños de una organización.

Esto logra que la empresa sea más competitiva en el medio en el que se desenvuelve. Afirma. Nonaka y Takeuchi (1999). En términos concretos, el conocimiento es creado sólo por los individuos. Una organización no puede crear conocimiento sin individuos. La organización apoya la creatividad individual o provee el contexto para que los individuos generen conocimientos.

Por lo tanto, la generación de conocimiento organizacional debe ser entendida como el proceso que amplifica “organizacionalmente” el conocimiento generado por los individuos y lo cristaliza como parte de la red de conocimientos de la organización. Por esto, la generación de conocimiento organizacional radica en el respaldo organizacional en torno a las potenciales fuentes de conocimiento: individuos, grupos, equipos, proyectos, áreas, departamentos, entre otras. (Nonaka y Takeuchi 1999)

También dice que El conocimiento ha sido visto como uno de los más importantes recursos de una organización por ser capaz de tornar las acciones, en los planes organizacional e individual, más inteligentes, eficientes y eficaces. El proceso de Gestión del Conocimiento (GC) abarca toda la manera de generar, almacenar, distribuir y utilizar el conocimiento. Ese proceso envuelve el tratamiento de grandes volúmenes de datos, tornando necesaria la utilización de tecnologías de información para que presente eficiencia aceptable. Con el objetivo de promover el crecimiento, el desarrollo, la comunicación y la preservación del conocimiento dentro de una organización, la GC posibilita a que los profesionales alcancen respuestas rápidas y asertivas vinculadas a las decisiones que necesitan tomar. (Nonaka y Takeuchi 1999)

Por esto, la generación de conocimiento radica en el respaldo organizacional en torno a las potenciales fuentes de conocimiento: individuos, grupos, equipos, proyectos, áreas, departamentos, entre otras.

Aunque suene un poco redundante recordemos que la Salud Ocupacional es el conjunto de actividades multidisciplinarias encaminadas a la promoción, educación, prevención, control, recuperación y rehabilitación de los trabajadores para protegerlos de riesgos relacionados con el trabajo. Y que por lo tanto la finalidad de la práctica de la salud ocupacional es promover y proteger la salud de los trabajadores. Eso implica mantener y mejorar su capacidad y habilidad para el trabajo, establecer y conservar un ambiente seguro y saludable para todos, así como promover la adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, teniendo en cuenta su estado de salud. Lo fundamental en la salud ocupacional es asegurar un alto grado de bienestar mental, social y físico para los trabajadores y prevenir toda clase de accidentes e imprevistos; asegurando un lugar de trabajo sin elementos nocivos para su salud y otorgando la seguridad del empleo, siempre y cuando el trabajador cumpla con los requisitos que se le han encomendado. (Holguín, J. La salud ocupacional en la gestión del Recurso Humano. 2013)

3 CAPÍTULO: METODOLOGÍA GENERAL

En el presente capítulo se aborda la metodología de la investigación, que es precisa para el desarrollo del proyecto presentado; para realizar éste proyecto se utilizó la encuesta como elemento que permitió analizar los datos recogidos durante el desarrollo de la investigación para generar propuestas, con este proyecto se busca diseñar una estrategia que mejore el proceso de seguridad y salud ocupacional de la empresa seleccionada

3.1 Método de la investigación

Para el desarrollo del trabajo se definió como metodología utilizar los formatos de encuestas, donde se recopila la información sobre el conocimiento sobre los riesgos laborales recibido desde su llegada a la empresa hasta el día actual, la frecuencia con que lo recibe, el seguimiento de lo visto y los resultados.

Los resultados obtenidos serán tabulados, graficados y analizados lo cual nos llevara al plan de acción a documentar y ejecutar desde el área de gestión humana y salud ocupacional desde sus programas de promoción y prevención.

Además de las encuestas realizadas se tomaran datos de entrevistas con algunos empleados y se analizaran el resultado de los accidentes en el último año desde el registro hasta los indicadores de gestión definidos dentro del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

El método utilizado está fundamentado en la investigación cuantitativa, descriptiva y explicativa, pues lo que se pretende es entender porque los accidentes de trabajo son reiterativos y los planes de acción no son efectivos

- ✓ **Investigación descriptiva:** también conocida como la investigación estadística, describe los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea
- ✓ **Investigación explicativa:** busca establecer las causas en distintos tipos de estudio, estableciendo conclusiones y explicaciones para enriquecer o esclarecer las teorías, confirmando o no la tesis inicial.¹⁰

3.2 Población y Muestra tomada de la empresa Medicamentos POS S.A., DEMPOS S.A.-Fórmula de población finita.

La muestra se tomó del personal de la empresa DEMPOS S.A., con domicilio en la ciudad de Medellín cuenta con aproximadamente 920 empleados, de los cuales 80 pertenecen al área de almacenamiento y distribución que equivalen al 8.7% del total de los empleados, área seleccionada como foco principal de estudio ya que es el que mayor número de accidentes reiterativos presenta.

Para saber el número de encuestas que se deben realizar se aplica la fórmula de población finita y al realizar el cálculo nos dice que el tamaño de la muestra es 271, con una confiabilidad del 95% y un error muestral del 6%. Pero al aplicar las encuestas se realizan 80 encuestas pertenecen al área de almacenamiento y distribución que es el área con mayor número de accidentes reportados. Con esta información tendríamos una confiabilidad del 95%. Con un error en la muestra del 11%

¹⁰ Zulay. Nelly. Investigación descriptiva, documental y experimental. (2017). Módulo de investigación de operaciones.

3.2.1 Formula

Gráfico 3 Tabla cálculo del tamaño óptimo de la muestra para poblaciones infinitas

Para el cálculo de tamaño de muestra cuando el universo es finito, es decir contable y la variable de tipo categórica, primero debe conocer "N" ó sea el número total de casos esperados ó que ha habido en años anteriores (Por ejemplo, en el año 2009), para eso deben revisar los datos estadísticos del Departamento de Pediatría.

Si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar la fórmula sería:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- Z_α = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 - p (en este caso 1 - 0.05 = 0.95)

La fórmula tomada de <https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>

Para realizar el cálculo se hizo una tabla de excel con los datos para el cálculo

Tabla 3. Cálculo del tamaño óptimo de una muestra. Datos propios

CÁLCULO DEL TAMAÑO ÓPTIMO DE UNA MUESTRA	
(Para la estimación de proporciones, bajo el supuesto de que p=q=50%)	
MARGEN DE ERROR MÁXIMO ADMITIDO	5,0%
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN	920
Tamaño para un nivel de confianza del 95%	271
Tamaño para un nivel de confianza del 97%	312
Tamaño para un nivel de confianza del 99%	386

Tabla de excel tomada de <https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/.../formula-para-cc3a1lculo-de-la-mu.>

Tabla 4. Cálculo del error muestral para poblaciones infinitas. Datos propios

CÁLCULO DEL ERROR MUESTRAL PARA POBLACIONES INFINITAS	
Introduzca el tamaño muestral efectivamente alcanzado.....	80
Error máximo para un nivel del confianza del 95%.....	11,0%
Error máximo para un nivel del confianza del 97%.....	12,1%
Error máximo para un nivel del confianza del 99%.....	14,4%

3.3 Fuentes de información

Las fuentes de información utilizadas para el desarrollo de la investigación fueron:

3.3.1 Información primaria:

Información suministrada por la empresa

3.3.2 Información secundaria:

- ✓ Internet
- ✓ Bibliografía general sobre el tema

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para obtener la información primaria del estudio, se utilizaron técnicas de recolección de información, como encuesta. (Anexo 1)

La encuesta es “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa

de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población” (Prof. García Ferrado. 2014)

La información secundaria se obtuvo de la revisión bibliográfica, de las diferentes bases de datos especializadas, trabajos de grado e investigaciones relacionadas con el tema de estudio

4 CAPÍTULO: RESULTADOS

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos dando análisis a la información conseguida a través del instrumento empleado (encuesta) por los métodos y propuestas anteriormente nombrados.

4.1 Presentación de Resultados

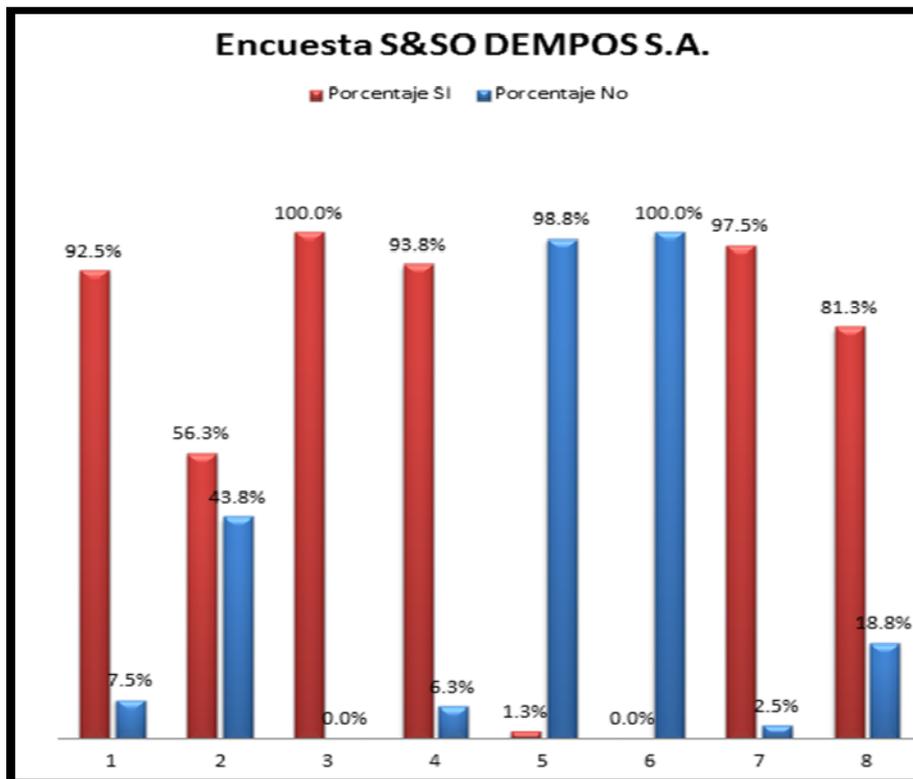
Tabla 3: *Tabulación de encuestas. Cálculos propios*

TABULACION ENCUESTA SOBRE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DEMPOS S.A					
CANTIDAD DE LA MUESTRA		Encuestados	80		
SEXO		F	6		
		M	74		
PREGUNTAS		SI	Porcentaje SI	NO	Porcentaje No
1	¿Ha recibido usted inducción sobre los riesgos laborales a los que está expuesto?	74	92.5%	6	7.5%
2	¿Tiene usted claro cuáles son los riesgos en su lugar de trabajo?	45	56.3%	35	43.8%
3	¿Cree usted que necesita capacitación constante sobre los riesgos en su puesto de trabajo?	80	100.0%	0	0.0%
4	¿Se siente seguro en su lugar de trabajo?	75	93.8%	5	6.3%
5	¿Se ha presentado alguna vez a su trabajo estando incapacitado?	1	1.3%	79	98.8%
6	¿Recibe información sobre auto- cuidado?	0	0.0%	80	100.0%
7	¿Cuida usted de sus compañeros?	78	97.5%	2	2.5%
8	¿Durante el tiempo que lleva laborando en la empresa ha recibido información sobre la actualización de los riesgos a los que está expuesto, de acuerdo a su actividad?	65	81.3%	15	18.8%

Los resultados de las encuestas aplicadas se presentan de acuerdo a unas variables con su respectivo porcentaje y se representa por medio del método cuantitativo.

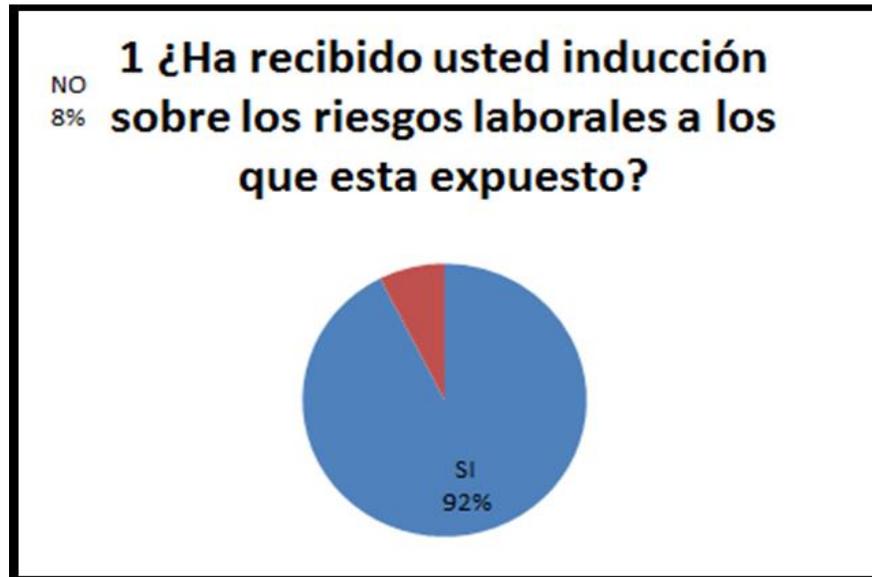
Los resultados exponen el panorama en que se halla la empresa en el proceso de seguridad y salud ocupacional, es evidente que es necesario realizar los planes de capacitación sobre el riesgo laboral con la intención de disminuir la accidentalidad y hacer un seguimiento a los casos presentados para disminuir la reiteración.

Grafico 3: Encuesta. Datos propios



4.2 Análisis de datos

Gráfico 4: Pregunta 1 Datos propios



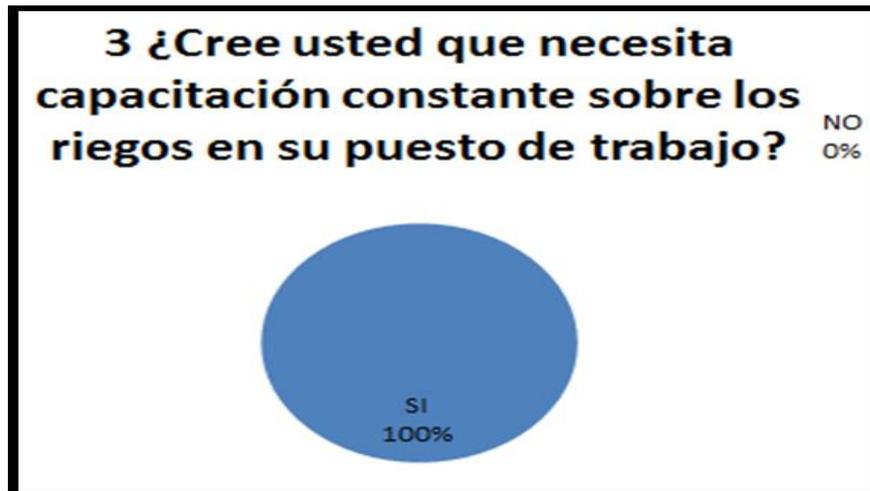
Se evidencia que la empresa DEMPOS S.A si realiza una inducción sobre salud ocupacional, como se expuso en el primer trabajo de este diplomado. El 8 % que expone no haber recibido inducción es personal antiguo que no lo recuerda o que en su momento no se les realizo capacitación en el tema.

Gráfico 5: Pregunta 2. Datos propios



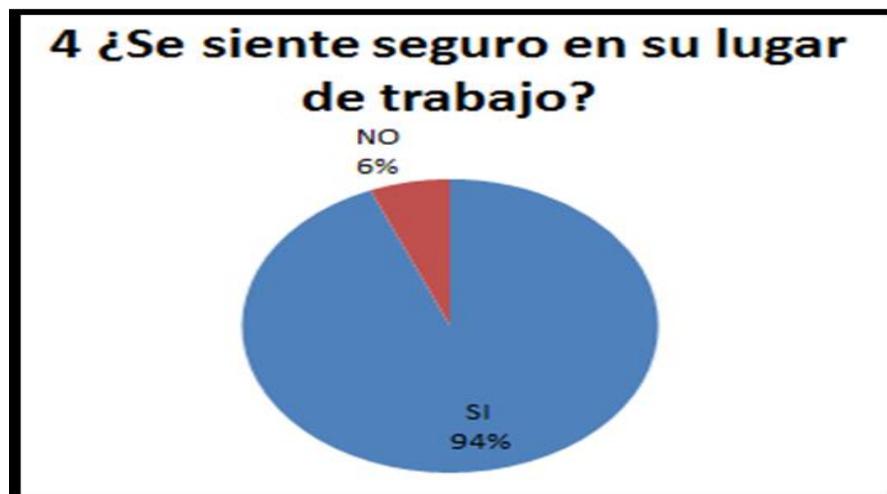
Más de la mitad de los empleados manifiesta no conocer todos los riesgos a los que están expuestos en el puesto de trabajo, situación preocupante porque no sabrían que hacer en caso de presentarse un accidente.

Gráfico 6: Pregunta 3 Datos propios



Todo el personal encuestado considera necesario que se les capacite en riesgos laborales, lo cual evidencia motivación e interés por el tema.

Gráfico 7: Pregunta 4 Datos propios



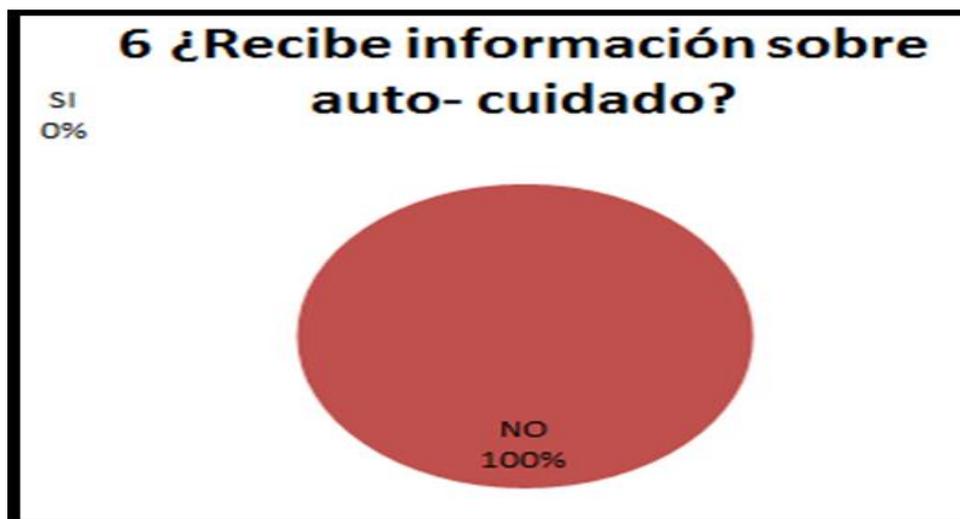
El 94% de los empleados se siente a gusto con su lugar de trabajo, lo que permite evidenciar que la empresa cuenta con buenas instalaciones.

Gráfico 8. Pregunta 5 Datos propios



El 99% de los empleados tienen claro que no deben presentarse a trabajar cuando se encuentran incapacitados

Gráfico 9: Pregunta 6 Datos propios



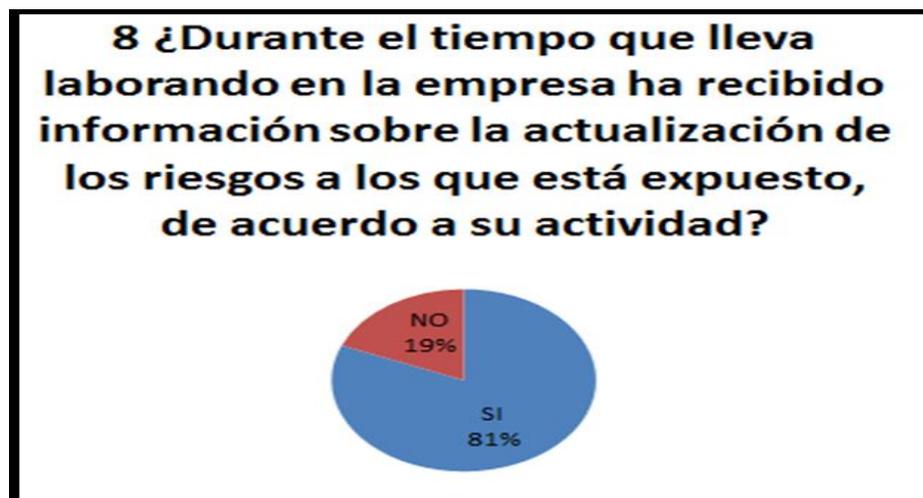
Se evidencia que la empresa no realiza capacitaciones de auto-cuidado.

Gráfico 10: Pregunta 7 Datos propios



El 97% de los empleados dice velar por el bienestar y cuidado de los compañeros lo que evidencia que se maneja un buen ambiente de trabajo.

Grafico11: Pregunta 8 Datos propios



Según la encuesta en general se evidencia la falta de capacitación de los empleados en temas de cuidado y riesgos laborales

5 CAPÍTULO: CONCLUSIONES

5.1 Resumen de hallazgos

- ✓ Se observan falencias en el programa de capacitación por parte de los empleados de la compañía.
- ✓ Durante el desarrollo del trabajo se identifica que si se realiza inducción sobre el proceso de seguridad y salud en el trabajo, pero ésta no se brinda de manera adecuada ya que es muy general y no se presentan los riesgos de manera individual para cada cargo.
- ✓ No se realiza un seguimiento del programa de capacitación y no existe estadística de la misma, no se tiene evidencia de la formación de los trabajadores.
- ✓ Entre los limitantes encontrados durante el estudio fue la falta de conocimiento de la empresa y el no poder acceder a la información que se necesitaba.

5.2 Recomendaciones

- ✓ Se recomienda realizar un plan de divulgación del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para asegurar que la información se comunique de una manera efectiva a los trabajadores de la empresa DEMPOS S.A. y motivar la participación en las actividades relacionadas con éste. Se propone:
 - ✓ Divulgación por medio de carteleras
 - ✓ Jornadas didácticas periódicas con los casos reales de accidentes presentados en la empresa y su respectivo plan de acción, para aprender sobre lo aprendido.
- ✓ El compromiso de todos los niveles jerárquicos de la organización con el sistema

de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, es de gran importancia para que se cumplan con los objetivos establecidos por la empresa.

- ✓ Se deben desarrollar programas de capacitación a los empleados de la organización para concientizarlos de la importancia de su participación en todas las actividades relacionadas con la seguridad y la salud ocupacional ya que no solamente trae beneficios para la compañía sino que también mejoran las condiciones de trabajo de ellos mismos.
- ✓ Se recomienda ajustar la inducción del proceso de salud ocupacional a cada puesto de trabajo identificando los riesgos a los que se está expuesto.
- ✓ Se recomienda hacer seguimiento adecuado de actividades realizadas.
- ✓ Realizar chequeos diarios semanales y mensuales de las principales actividades que se han realizado para el mejoramiento.
- ✓ Elaboración de informes mensuales donde se den a conocer los avances y mejoras en las bodegas y los índices de accidentalidad.
- ✓ En los puestos donde existen movimientos repetitivos; realizar pausas activas a lo largo de la labor diaria.

5.3 Propuesta - Diseño del Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento para Medicamentos POS S.A., DEMPOS S.A

Implementar un plan de mejoramiento del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo de la empresa DEMPOS S.A., capacitando desde el ingreso y vinculación a los empleados sobre los riesgos a los que están expuestos, se les informe de las políticas de seguridad y salud en el trabajo y sus responsabilidad que como empleado debe de tener en cuenta al

desarrollar su respectiva actividad para que tomen conciencia de la importancia del cumplimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

5.3.1 *Para diseñar un modelo de Gestión del Conocimiento es importante tener en las siguientes consideraciones:*

- ✓ Recordar que el conocimiento lo generan y es difundido por las personas, lo demás es solo ayuda.
- ✓ Preguntarse por qué queremos hacer el modelo (para compartir el conocimiento, para diseñar un modelo especial y ser aplicado en la organización)
- ✓ Se debe tener claro hacia dónde se quiere llegar
- ✓ Saber dónde estamos y que queremos
- ✓ Otras cosas que se deben tener claro (los objetivos, las metas, identificar los retos y como debemos proceder)
- ✓ Como debemos proceder(diseñar una estrategia para el logro de objetivos y metas organizacionales)
- ✓ Definir el modelo de Gestión del conocimiento a seguir
- ✓ Que La gestión del conocimiento involucra una gestión de cambio
- ✓ Diseñar el camino, definir el hitos, monitorear el progreso (diseñar estrategias a seguir embebido en productos y servicios, aprendizaje organizacional)
- ✓ Avanzar por la cadena de valor sin olvidar el liderazgo (competitividad, conocimiento
- ✓ Limitantes para la gestión del conocimiento dentro de la organización
- ✓ Falta de claridad conceptual sobre el significado
- ✓ Ausencia o falta de claridad en lo referente al rol de la gestión del conocimiento al tratarla como un fin en sí misma, en vez de tratarla como una estrategia para contribuir

al logro de objetivos institucionales, tomar decisiones y resolver problemas detectados en la organización.

- ✓ Falta de planificación de la gestión del conocimiento
- ✓ Confundir la gestión de la información con la gestión del conocimiento y utilizar la tecnología potencialmente válida para procesamiento de la información y asumirlas como de gestión del conocimiento.
- ✓ Ausencia de una cultura adecuada para la gestión del conocimiento (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - República de Colombia. Modelo de Gestión del Conocimiento e Innovación Abierta 2012).

5.3.2 “La Espiral de conocimiento” Modelo Nonaka & Takeuchi

Según el modelo se debe plantear actividades relacionadas con las cuatro etapas del ciclo de diseño del conocimiento propuesto por Nonaka y

Grafico 12: Espiral del conocimiento



Tomado de: <https://es.slideshare.net/ccii-PUCP/el-liderazgo-para-la-gestin-del-conocimiento-el-pensamiento-de-modelos-como-herramienta-para-la-accin>

Para diseñar el Modelo de Gestión del Conocimiento para la empresa DEMPOS S.A. Se hace necesario explicar el proceso de conversión entre el conocimiento explícito que se puede generar entre los integrantes de la organización. Teniendo como base la espiral del conocimiento de Nonaka & Takeuchi. Es recomendable que al poner en marcha el modelo se inicie con las cosas simples, que se vaya mostrando progresivamente el valor de la gestión del conocimiento y de esta forma ir gestando la aceptación al cambio en todos los niveles de la organización.

5.3.3 *Conocimiento Tácito a Explícito*

Tabla 4. *Conocimiento tácito a explícito. Propia autoría*

Socialización	Externalización
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. ✓ Minimizar los factores de riesgo ✓ Elaboración de documentos. ✓ Compartición de aprendizajes y habilidades en equipo. ✓ Reuniones de trabajo. ✓ Talleres. ✓ Capacitaciones. ✓ Actividades grupales para compartir experiencias. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La sistematización para la prevención de riesgos que sirva de consulta los empleados en el momento que se requiera. ✓ Identificar, estandarizar y transferir prácticas de gestión del conocimiento relacionado con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
Internalización	Combinación
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Almacenamiento de información en medio magnético y en medio físico de tal manera que los servidores públicos tengan fácil acceso a la misma. ✓ Incorporación del conocimiento a bases de datos de conocimiento. ✓ Plegables. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso de correo electrónico. ✓ Carteleras informativas. ✓ Trabajo en equipo. ✓ Intercambio de experiencias con otras empresas. ✓ Mesas de trabajo con miembros de la ARL que permitan generar nuevo conocimiento.

El objetivo de un proyecto de gestión del conocimiento es, consecuentemente, identificar, capitalizar y valorizar el capital intelectual de la empresa, involucrando todo el personal. Un proyecto de gestión del conocimiento es articulado en fases, frecuentemente conocidas como el "círculo virtuoso de la gestión del conocimiento" donde se pretende:

- ✓ Localización del conocimiento (identificación a la fuente)
- ✓ Preservación del conocimiento (en un "depósito" de conocimiento, presumiblemente en un instrumento para la gestión del conocimiento)
- ✓ Valorización del conocimiento,
- ✓ Formalización y compartición del conocimiento.

Grafico 13. Gestión del conocimiento



Tomada de: <https://gc-girh.jimdo.com/acerca/gesti%C3%B3n-del-conocimiento-en-girh/>

Posibles estrategias a desarrollar considerando la espiral de conocimiento de Nonaka & Takeuchi para la empresa DEMPOS S.A.

Que permitirá la creación de una estructura lógica y desarrollo de un sistema de aprendizaje que permita el perfeccionamiento continuo. Recopilar el conocimiento y lograr el poder y son:

- ✓ Crear sistemas y/o procesos interrelacionados para asistir a todo el personal de la empresa en la creación y transferencia del conocimiento
- ✓ Creación de bases de conocimiento - best practices, procesos, directorios de expertos, representaciones de procesos, etc.
- ✓ Gestión activa de procesos - recolección, clasificación, estructuración, almacenamiento del conocimiento.
- ✓ Desarrollo de centros de conocimiento - puntos focales para las capacidades cognitivas y facilitación del flujo del conocimiento.
- ✓ Introducción de las tecnologías de colaboración - servidores cognitivos para el acceso rápido al conocimiento.(creación de un portal del conocimiento web)
- ✓ Organización de comunidades de práctica - redes de expertos que colaboran a través y más allá de los límites funcionales y geográficos de la organización. (SURATEP)

Los objetivos de la aplicación de las estrategias y tecnologías de GC son la reducción de los rechazos, las demandas judiciales y la falta de calidad; la estimulación del crecimiento constante, de ser más competitivos, la adaptación al cambio constante. Es difícil reconocer la proporción de las ganancias que pueden ser atribuidas a la GC, pero se sabe que es a través de esos términos que las utilidades producidas por la GC pueden ser expresadas. (Gestión del conocimiento. (Gestiopolis)

Con esto se pretende formar un programa de bienestar preventivo mediante la

transmisión del conocimiento tácito y así lograr que se mantengan hábitos saludables entre el personal de la empresa y que aporten al programa de Seguridad y Salud Ocupacional experiencias enriquecedoras que sean plasmadas y puestas en marcha. El propósito de distribuir la información es estimular su compartición. El conocimiento no compartido es un riesgo industrial. (Gestiopolis)

Para lograr la disminución y control de los accidentes de trabajo y mejoramiento de la calidad de vida laboral para los empleados de DEMPOS S.A. Nos asesoraremos de SURATEP- Seguros de riesgos laborales Suramericana S.A, es la administradora de riesgos laborales con la que está vinculada DEMPOS, y ella posee todo el conocimiento sobre la forma que los trabajadores deben realizar sus tareas sin riesgos y con el máximo de bienestar para ellos. El Modelo Cero accidentes que proporciona SURATEP (<https://www.arlsura.com>)

Logra su objetivo realizan capacitaciones organizadas cuyos facilitadores son expertos en el tema y proporcionados directamente por ellos. Su modelo se fundamenta en el concepto de “mejora continua”, y está articulado con la normatividad vigente y las recomendaciones del Ministerio de la Protección Social, los pasos son:

- ✓ Caracterización de la problemática, Compromiso y acción gerencial
- ✓ Motivación y capacitación y formación de líderes
- ✓ Mejoramiento y verificación de condiciones de seguridad
- ✓ Observación y cambio de comportamiento
- ✓ Evaluación

5.3.4 Caracterización de la problemática, Compromiso y acción gerencial. Herramientas que utiliza

- ✓ Observación del proceso productivo
- ✓ Entrevista con los líderes de proceso de mejoramiento
- ✓ Revisión y análisis de la estadística de accidentabilidad
- ✓ Revisión y análisis de las estadísticas de ausentismo
- ✓ Revisión y análisis de las auditorias de seguridad
- ✓ Aplicación de los criterios de evaluación del modelo “Cero Accidentes”
- ✓ Promover el compromiso gerencial, ligando la acción a los objetivos estratégicos, calculando los costos de los accidentes de trabajo

5.3.5 5.3.6 Motivación y capacitación y formación de líderes el proceso es el siguiente:

- ✓ Definir el equipo promotor
- ✓ Seleccionar áreas de trabajo críticos
- ✓ Capacitar al equipo promotor y jefes de Áreas
- ✓ Desarrollar el plan de capacitación para los trabajadores (modelo Cero accidentes)
- ✓ Las capacitaciones deben tener su énfasis en la solución de problemas partiendo del análisis de la problemática de cada área

5.3.6 Mejoramiento y verificación de condiciones de seguridad

- ✓ Beneficios - Análisis de riesgos por oficios (ARO)
- ✓ Propósito - Momento sincero – analizar situaciones críticas del proceso
- ✓ Pensamiento básico – identificación, delimitar, analizar, hacer seguimiento y divulgación la solución.

5.3.7 Observación y cambio de comportamiento

- ✓ Se soporta en técnicas modernas de evaluación del desempeño
- ✓ Su objetivo es el crecimiento de las personas

5.3.8 Evaluación

Se concertan los indicadores de impacto con la alta gerencia Tendencia de cambio:

- ✓ Índice de frecuencia
- ✓ Índice de severidad Tasa de accidentabilidad
- ✓ Disminución de grado de riesgos

5.3.9 Se concertan los indicadores de proceso con los jefes de área. Proporción de cumplimiento

- ✓ Indicador de comportamiento seguro Momentos sinceros realizados Accidentes investigados
- ✓ Problemas solucionados

5.3.10 Retroalimentación

- ✓ Divulgación de los resultados
- ✓ Planes de acción

Modelo Cero accidentes. Datos tomados de: <https://www.arlsura.com/>

5.4 Recursos: Humanos, Materiales, Financieros

Este grupo está conformado por un grupo de capacitadores expertos en el tema de Riesgos laborales que serán los facilitadores y expositores que transmitirán el conocimiento a los empleados de la empresa DEMPOS S.A.

La técnica define capacitar inicialmente a los jefes de áreas y a los responsables del

Sistema de Salud Ocupacional para el trabajo, las cuales serán dictadas en las instalaciones de SURATEP y estos se encargaran de transmitir el conocimiento en las diferentes áreas dela empresa.

5.4.1 Recursos Humanos

Tabla 5. *Recursos Humanos requeridos*

RESPOSABLES	ACTIVIDADES
Profesional Especializado en Salud Ocupacional	Capacitaciones para la prevención de accidentes de trabajo y sobre los riesgos a los que están expuestos para que así tomen conciencia de la importancia del cumplimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
Líder del asignado programa la empresa.	Inspección y seguimiento a los puestos de trabajo.
Recursos Humanos	Exámenes médicos ocupacionales.
Profesional Especializado en Salud Ocupacional	Diseño de señalización y demarcación.
Profesional Especializado en Salud Ocupacional	Realización de la Matriz de peligros.
Líder del asignado programa la empresa.	Realización de Pausas activas.
Líder del asignado programa la empresa.	Llevar a cabo el programa de orden y aseo

5.4.2 Recursos materiales

Tabla 6: Recursos materiales y costos

MATERIA	COSTO UNITARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Computador portátil	2000.000	1	2000.000
Impresoras	700.000	2	1.400.000
Resma Papel (8 ½ x 11pulg)	13.000	10	130.000
Caja Lapiceros	4800	4	48.000
Caja de Marcadores	20.000	3	60.000
Caja de tijeras	23.000	3	69.000
Caja de bisturí	18.000	4	72.000

5.4.3 Recursos financieros

Tabla 7: Recursos financieros

DESCRIPCIÓN	VALOR
Recursos propios de la empresa DEMPOS	6.400.000

5.5 Método de evaluación de las actividades

Para evaluar la efectividad del desarrollo del plan de capacitación se pueden utilizar uno o varios de las siguientes actividades

- ✓ Examen o Taller.
- ✓ Presentación al equipo de trabajo
- ✓ Implementación de los conocimientos adquiridos (prácticas realizadas)
- ✓ Resultados de la evaluación de desempeño
- ✓ Concepto del líder del proceso o evaluador técnico de la correcta aplicación
- ✓ Entrevistas personales y telefónicas para examinar los conocimientos.
- ✓ Observación de la aplicación de conocimientos
- ✓ Resultado conforme de la implementación del tema mediante una auditoría
- ✓ Resultado o Mejora de un indicador
- ✓ Evaluación o encuesta de la percepción por parte de otras personas.

5.5.1 *Indicadores de medición*

Tabla 7: *Calidad de la capacitación*

Fórmula	Evaluación real obtenida
	(evaluación esperada)

Tabla 8: *Tasa de frecuencia de accidentes de trabajo*

Fórmula	Cantidad de accidentes de trabajo
	(Días laborables x Número de empleados)

5.6 Cronograma de GANTT de la propuesta

Grafico 14: Cronograma de Gantt-Elaboración propia

PLAN DE CAPACITACION DEL PROGRAMA DE S&SO													
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENERO				FEBRERO				MARZO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Priorización de actividades.	Jefe de Recursos Humanos												
Diagnóstico de necesidades de capacitación.	Jefe de Recursos Humanos y Coordinador de Programa de S&SO												
Elaboración de plan de capacitación del programa. (Anexo 2)	Jefe de Recursos Humanos y Coordinador de Programa de S&SO												
Aprobación del plan de capacitación del programa.	Dirección Financiera y Administrativa												
Desarrollo de los eventos de capacitación programados.	Coordinador de programa de S&SO												
Seguimiento al cumplimiento de los objetivos planteados para cada capacitación.	Jefe de Recursos Humanos												
Consolidar la información de las capacitaciones realizadas.	Coordinador del Programa de S&SO												
Medir el impacto generado en la disminución de accidentes presentados después de implementando el plan de capacitación. Por medio de indicadores	Jefe de recursos humanos y Coordinador del Programa de S&SO												
Elaborar informe final del plan de capacitación	Jefe de Recursos Humanos y Coordinador del Programa de S&SO												

5.7 Otras propuestas

- ✓ Un procedimiento para la identificación de riesgos basados en las buenas practicas
- ✓ La aplicación de las buenas prácticas demuestran como las empresas que se interesan por la salud de sus trabajadores son organizaciones exitosas, con mayores tasas de felicidad, bienestar y productividad, caracterizadas por fortalecer las competencias blandas de sus colaboradores y que gestionan el conocimiento afrontando y fortaleciendo los planteamientos estratégicos, técnicos, educativos y comunicativos.”
- ✓ Las buenas prácticas se utilizan en diferentes contextos para representar formas recomendables de ejecutar una actividad y las mismas pueden servir de modelo para otras organizaciones. En general, el concepto de “buenas prácticas” se refiere a toda experiencia que se guía por características u objetivos y procedimientos convenientes o prototipos adecuados que se ajustan a una determinada necesidad, así como también toda experiencia que ha provocado resultados positivos en la prevención de los riesgos demostrando su validez y utilidad en un contexto específico.
- ✓ Es necesario documentar las mismas y dejarlas a disposición de la sociedad con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y en general a la gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Establecer acciones preventivas que mejoren las condiciones de salud y trabajo de los empleados
- ✓ Realizar estrategias y las acciones que partan de unos principios y valores básicos y respondan a una perspectiva definida ante el Sistema General de Riesgos

Laborales y que propongan un sistema de seguimiento a los procesos y los resultados de las acciones emprendidas y generen realimentación para la mejora continua.

- ✓ Incluir en el programa de gestión de Seguridad y salud ocupacional la responsabilidad y autoridad designada para el logro de los objetivos, las actividades y el cronograma con los cuales se alcanzaran los objetivos.
- ✓ El fomento de las buenas prácticas en la seguridad y salud en el trabajo se relaciona directamente con los actuales planteamientos sobre los criterios de pertinencia técnica y eficiencia de las intervenciones, que abarcan no sólo el sistema de gestión, sino fundamentalmente la satisfacción de las necesidades de las organizaciones conforme a la identificación, valoración de los peligros y a los controles que se implementen frente a los riesgos.¹¹
- ✓ La divulgación y comunicación de la política estará a cargo de la Jefe de Recursos Humanos, junto con el coordinador del área de seguridad y salud ocupacional; quienes a través de diferentes medios de comunicación como lo son las carteleras, la intranet de la compañía entre otros, velarán por que los empleados de la organización sean conscientes de los efectos de su trabajo en la gestión del S&SO y de cómo contribuye este al cumplimiento de los objetivos y la política establecida por la organización.
- ✓ Implementar un plan de emergencias, identificando los procedimientos que se deben seguir en caso de que se presente una.

¹¹ Morgan. Gloria. SafetyWork. Gestión del conocimiento y buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de: <http://www.safetyworkla.com/new/buenas-practicas-laborales>

- ✓ Realizar capacitaciones de higiene de seguridad y salud ocupacional.
- ✓ Fomentar el uso de los elementos de protección personal.
- ✓ Realizar medidas de las condiciones ergonómicas

ANEXOS

Apéndice A: Encuesta

ENCUESTA

La siguiente encuesta se realiza con el fin de recolectar la información pertinente que permitirá conocer el estado del Programa de trabajo para SGSST y posteriormente tomar las acciones preventivas necesarias para evitar o disminuir la accidentalidad.

SEXO: Femenino_____Masculino _____ Otro_____

Marca con una X las respuestas de las siguientes preguntas

1. ¿Ha recibido usted inducción sobre los riesgos?

A. Si

B. No

2. ¿Sabe usted cuales son los riegos en su lugar de trabajo

A. Si

B. No

3. ¿Cree usted que necesita capacitación sobre los riegos en su puesto de trabajo?

A. Si

B. No

4. ¿Se siente seguro en su lugar de trabajo?

A. Si

B. No

5. ¿Se ha presentado alguna vez a su trabajo estando incapacitado?

A. Si

B. No

6. ¿Recibe información sobre auto- cuidado?

A. Si

B. No

7. ¿Cuida usted de sus compañeros?

A. Si

B. No

8. ¿Durante el tiempo que lleva laborando en la empresa ha recibido información sobre la actualización de los riesgos a los que está expuesto, de acuerdo a su actividad?

A. Si

B. No

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alexis. German. La Gestión por Competencias de Recursos Humanos. 2013. Escuela de organización industrial. Recuperado de:

<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/13/la-gestion-por-competencias-de-recursos-humanos-2/>

Buitrago Tovar. J. O. UN SG-SST COMO BENEFICIO PARA TODOS. La higiene y seguridad laboral. Course Hero, Inc. Recuperado de: <https://www.coursehero.com/file/p5i38bp/La-higiene-y-seguridad-laboral-a-nivel-mundial-es-considerada-como-parte/>

Casado Márquez, E. Liderazgo para la gestión del conocimiento: El pensamiento de modelos como herramienta para la acción. Ciencias de la información. PUCPE.

<https://es.slideshare.net/ccii-PUCP/el-liderazgo-para-la-gestoin-del-conocimiento-el-pensamiento-de-modelos-como-herramienta-para-la-accin>

Castro Escobar, S., Barrera Siabato S.I. Módulo Salud Ocupacional. Universidad Nacional

Abierta y a distancia. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/93978047/102505-SALUD-OCUPACIONAL>

De gerencia.com. Que es clima organizacional. Recuperado de:

http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional

Del prado. Josefina. El concepto de accidente de trabajo, prevención y riesgos laborales. 2016.

Business school. Recuperado de: <https://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/el-concepto-de-accidente-de-trabajo/>

Demicheli M, G. Gestión del conocimiento Recuperado de:

<http://web.usbmed.edu.co/usbmed/egresados/docs/memorias/ORGANIZACIONES%20INTELIGENTES.pdf>

Fórmula para el cálculo de muestras de poblaciones finitas. Recuperado de

<https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-calculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>

Gestión del conocimiento. Autoridad nacional de aguas. [https://gc-](https://gc-girh.jimdo.com/acerca/gesti%C3%B3n-del-conocimiento-en-girh/)

[girh.jimdo.com/acerca/gesti%C3%B3n-del-conocimiento-en-girh/](https://gc-girh.jimdo.com/acerca/gesti%C3%B3n-del-conocimiento-en-girh/)

Gestión del conocimiento. Gestipolis. [https://www.gestipolis.com/plan-para-gestionar-](https://www.gestipolis.com/plan-para-gestionar-el-conocimiento-en-una-empresa/)

[el-conocimiento-en-una-empresa/](https://www.gestipolis.com/plan-para-gestionar-el-conocimiento-en-una-empresa/)

Las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) y sus obligaciones. SafetYA. 2017.

Recuperado de: <https://safetya.co/obligaciones-arl-colombia/>

Hernández Fernaud E., Cabrera Díaz D. e Isla-Díaz R. La promoción de la salud y la seguridad

en el entorno laboral: ¿pueden ser útiles los sistemas de gestión del conocimiento?

Facultad de Psicología – Universidad de La Laguna Recuperado de

[http://www.psicologia.ull.es/archivos/revista/](http://www.psicologia.ull.es/archivos/revista/articulos%20ripla%2009/La%20promoci%20) rtículos%20ripla%2009/La%20promoci%

Higiene Industrial. PDF Ingenieros ambientales. Recuperado de:

<http://www.ingenieroambiental.com/4002/Psicologia.pdf>

Holguín, J. La salud ocupacional en la gestión del Recurso Humano. 2013. Escuela de

organización industrial. [http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/la-salud-](http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/la-salud-ocupacional-en-la-gestion-de-recursos-humanos/http://vivedigital.gov.co/idi/wp-content/uploads/2012/12/Modelo-Gestion-Conocimientoe-)

[ocupacional-en-la-gestion-de-recursos-humanos/http://vivedigital.gov.co/idi/wp-](http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/la-salud-ocupacional-en-la-gestion-de-recursos-humanos/http://vivedigital.gov.co/idi/wp-content/uploads/2012/12/Modelo-Gestion-Conocimientoe-)

[content/uploads/2012/12/Modelo-Gestion-Conocimientoe-](http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/la-salud-ocupacional-en-la-gestion-de-recursos-humanos/http://vivedigital.gov.co/idi/wp-content/uploads/2012/12/Modelo-Gestion-Conocimientoe-)

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - República de

Colombia. (2012). Modelo de Gestión del Conocimiento e Innovación Abierta

(Open Innovation) Para el Subsistema de Innovación Para el Uso y Apropriación

de TIC en el Gobierno.

Modelo Cero accidentes. Datos tomados de: <https://www.arlsura.com/>

Modelo creación del conocimiento. Recuperado de:

[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101110/EnLinea/leccin_1_modelo_creacin
_del_conocimiento_en_las_organizaciones_nonaka_takeuchi.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101110/EnLinea/leccin_1_modelo_creacin_del_conocimiento_en_las_organizaciones_nonaka_takeuchi.html)

Módulo 1. Sociedad del conocimiento. Centro de Innovación e Investigación en Educación y

TIC Universidad de Santiago de Chile Las Sophoras 175,

Estación Central Santiago, Chile. Recuperado de: <http://capacitacion.siad->

[sps.cl/cursoelgg/modulos2/modulo1/gestiona_conocimiento.php](http://capacitacion.siad-sps.cl/cursoelgg/modulos2/modulo1/gestiona_conocimiento.php))

Morgan Torres. Gloria .Positiva Compañía de Seguros. Revista rial &Laboral. Recuperado de:

[https://revistarial.com/salud/salud-ocupacional/gestion-del-conocimiento-y-buenas-
practic-as-en-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/](https://revistarial.com/salud/salud-ocupacional/gestion-del-conocimiento-y-buenas-practic-as-en-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/)

Muñoz. Leidi. Programa de bienestar social laboral SENA. Calidad de vida laboral. 2016.

Recuperado de: [http://programadebienestarlaboral.blogspot.com.co/2016/06/calidad-de-
vida-laboral.html](http://programadebienestarlaboral.blogspot.com.co/2016/06/calidad-de-vida-laboral.html)

National Institute for Occupational Safety and Health [NIOSH], 2002; Sauter y Hurrell,

1999).Recuperado de:

[https://scholar.google.com.co/scholar?q=National+Institute+for+Occupational+Safety+an
d+Health+%5BNIOSH%5D,+2002%3B+Sauter+y+Hurrell,+1999&hl=es&as_sdt=0&as
_vis=1&oi=scholart&sa=X&ved=0ahUKEwjTxcuN8rrXAhUCMSYKHTOvDHMQgQ
MIIzAA](https://scholar.google.com.co/scholar?q=National+Institute+for+Occupational+Safety+and+Health+%5BNIOSH%5D,+2002%3B+Sauter+y+Hurrell,+1999&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart&sa=X&ved=0ahUKEwjTxcuN8rrXAhUCMSYKHTOvDHMQgQMIIzAA)

Nonaka y Takeuchi Teoría de creación de conocimiento por. Gestión del Conocimiento –

Modelo de creación del conocimiento. 1999.Recuerado 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

Nonaka y Takeuchi Teoría de creación de conocimiento por. Gestión del Conocimiento - Modelo de creación del conocimiento. 1999. Recuperado de::

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

Parra. Héctor. Blog Enfoque ocupacional. Definición de salud ocupacional según la OMS. Recuperado de: <http://www.enfoqueocupacional.com/2011/07/definicion-de-salud-ocupacional-segun.html>

Parra. Jairo. Diseño de la estructura organizacional y administrativa, así como el programa de salud ocupacional. Universidad tecnológica de Pereira. 2010. Recuperado de: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/1720/6584P259.pdf?sequence=1>

Portal Gestión del conocimiento. Modelo de Nonaka y Takeuchi. Sites google.com. Recuperado de: <https://sites.google.com/site/kmcedroong/gestion-del-conocimiento/modelo-de-nonaka-y-takeuchi>

Portal Gestión del conocimiento. Modelo de Nonaka y Takeuchi. Sites google.com. Recuperado de: <https://sites.google.com/site/kmcedroong/gestion-del-conocimiento/modelo-de-Nonaka-y-Takeuchi>

Quienes somos. Nuestro propósito. Dempos S.A. Recuperado de: <http://www.demos.com.co/Nosotros>

Rodríguez, M. y Vera S. 2011. Trabajo de grado. Universidad de la Sabana. Recuperado de:

<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/3164/Sonia%20Jeannette%20Vera%20Navarro.pdf?sequence=1>

Unidad Central del Valle del Cauca Institución Pública de Educación Superior. Salud

ocupacional. 2017. Recuperado de: <http://www.uceva.edu.co/index.php/bienestar-info-general-salud-ocupacional/182-bienestar-info-general-salud-ocupacional>