

MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD
OCUPACIONAL, CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA
BBVA SUCURSAL TUNJA –BOYACA

FRANCY PAOLA SAMACA PIRANEQUE COD 35537733
FRANCY GISED RODRIGUEZ MARTINEZ COD 20688389
SANDRA MILENA JIMENEZ ACEVEDO COD 23333263
CLAUDIA MARCELA GARCIA COD 21148417
FABIAN OSWALDO RODRIGUEZ COD 7180718

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y ADISTANCIA –UNAD-
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
2017

MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD
OCUPACIONAL, CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA
BBVA SUCURSAL TUNJA –BOYACA

FRANCY PAOLA SAMACA PIRANEQUE COD 35537733
FRANCY GISED RODRIGUEZ MARTINEZ COD 20688389
SANDRA MILENA JIMENEZ ACEVEDO COD 23333263
CLAUDIA MARCELA GARCIA COD 21148417
FABIAN OSWALDO RODRIGUEZ COD 7180718

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

HECTOR ALFONSO MARTINEZ
TUTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y ADISTANCIA –UNAD-
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
2017

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA	2
1.1 Antecedentes del problema.....	3
1.2 Planteamiento del problema	4
1.3 Objetivos.....	5
1.4 Justificación de la información.....	6
CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA.....	8
2.1 Marco Teórico	8
Salud ocupacional en Colombia	8
Objetivos de la salud ocupacional	10
Los problemas más usuales.....	11
Programas de la salud ocupacional.....	13
Gestión del conocimiento	14
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL.....	17
3.1. Método de la investigación.....	17
La metodología	17
Limitaciones cuantitativas	19
La investigación cualitativa	20
Características de la metodología cualitativa	21
3.2 Población y Muestra.....	22
3.3 Fuentes de información	22
Las fuentes primarias	23
Las fuentes secundarias	23
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	24
La Encuesta.....	24
¿Cómo se realizó el análisis?	25
CAPÍTULO 4: RESULTADOS.....	27
4.1. Presentación de Resultados	27

4.2. Análisis de datos.....	44
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES	50
5.1 Resumen de Hallazgos	50
5.2 Recomendaciones	50
5.3 Propuesta.....	52
5.4 Objetivo General.....	52
5.5 Objetivos secundarios.....	52
5.6 Estrategias.....	53
Recursos: Humanos, Materiales, Financieros	59
Humanos	59
Materiales.....	59
Financieros.....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS.....	68

LISTA DE TABLAS

Tabla 4.1.1 Formación Empleados.....	27
Tabla 4.1.2 Periodos de formación.....	28
Tabla 4.1.3 calificación formación.....	28
Tabla 4.1.4 Calidad de formación.....	29
Tabla 4.1.5 Salud ocupacional por área.....	30
Tabla 4.1.6 Programas de salud ocupacional.....	30
Tabla 4.1.7 Ambiente laboral.....	31
Tabla 4.1.8 Acciones en pro de mejoramiento	32
Tabla 4.1.9 Afección principal el estrés.....	32
Tabla 4.1.10 Causas de estrés en los empleados	33
Tabla 4.1.11 Frecuencia de actividades lúdicas.....	34
Tabla 4.1.12 Pausas activas	34
Tabla 4.1.13 Enfermedades Laborales.....	35
Tabla 4.1.14 Programas de salud ocupacional	36
Tabla 4.1.15 Programas S.O por área	36
Tabla 4.1.16 Síntomas de estrés laboral.....	37
Tabla 4.1.17 Organización en el trabajo	38
Tabla 4.1.18 Medicina preventiva.....	38
Tabla 4.1.19 Tipos de mando.....	39
Tabla 4.1.20 Valoración Intensidad laboral.....	40
Tabla 4.1.21 Satisfacción laboral.....	40
Tabla 4.1.22 Satisfacción horas laborales.....	41
Tabla 4.1.23 Dificultad para conciliar el sueño	42
Tabla 4.1.24 Sistemas de turnos.....	43
Tabla 4.1.25 Nivel de concentración.....	43
Tabla 5.1.26 Plan de acción M.E.I Banco (BBVA).....	61
Tabla 4.1.27 Diagrama Gantt.....	63

LISTA DE FIGURAS

Figura 4.1.1 Formación Empleados.....	27
Figura 4.1.2 Periodos de formación.....	28
Figura 4.1.3 calificación formación.....	29
Figura 4.1.4 Calidad de formación.....	29
Figura 4.1.5 Salud ocupacional por área.....	30
Figura 4.1.6 Programas de salud ocupacional.....	31
Figura 4.1.7 Ambiente laboral.....	31
Figura 4.1.8 Acciones en pro de mejoramiento	32
Figura 4.1.9 Afección principal el estrés.....	33
Figura 4.1.10 Causas de estrés en los empleados	33
Figura 4.1.11 Frecuencia de actividades lúdicas.....	34
Figura 4.1.12 Pausas activas	35
Figura 4.1.13 Enfermedades Laborales	35
Figura 4.1.14 Programas de salud ocupacional	36
Figura 4.1.15 Programas S.O por área	37
Figura 4.1.16 Síntomas de estrés laboral	37
Figura 4.1.17 Organización en el trabajo	38
Figura 4.1.18 Medicina preventiva.....	39
Figura 4.1.19 Tipos de mando.....	39
Figura 4.1.20 Valoración Intensidad laboral.....	40
Figura 4.1.21 Satisfacción laboral.....	41
Figura 4.1.22 Satisfacción horas laborales.....	42
Figura 4.1.23 Dificultad para conciliar el sueño	42
Figura 4.1.24 Sistemas de turnos	43
Figura 4.1.25 Nivel de concentración.....	44
Figura 5.1.26 M.E.I para el proceso de salud ocupacional Banco (BBVA).....	58

INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo se presenta como requerimiento de la fase seis (6) del Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano. Este integra los conceptos y las temáticas vistas a través del desarrollo del diplomado, con el propósito aplicar los conocimientos y herramientas que se han adquirido a lo largo del programa de administración de empresas con el objeto de diseñar y proponer acciones de mejoramiento a estrategias que puedan conformar o ampliar un modelo en Salud Ocupacional dentro de la organización objeto de estudio. Estos procesos buscan mejorar las condiciones de salud y seguridad del personal que labora en la empresa a partir de una política de salud ocupacional que incluya los objetivos clave que deben guiar a los equipos de trabajo para alcanzar los resultados en materia de mejoramiento de las condiciones de trabajo y la satisfacción de la persona.

Este proyecto se haría de acuerdo a la situación requerida por dicha empresa a través de las investigaciones realizadas por los integrantes del grupo colaborativo del Diplomado de Profundización en Gerencia de Talento Humano, el uso de un método de investigación y toma de una muestra entre el personal de la empresa objeto de estudio que pueda ser útil para conocer las condiciones actuales de los trabajadores y la eficiencia del sistema de Salud Ocupacional que poseen.

Finalmente se muestran los resultados obtenidos durante el proceso de investigación y se muestra la propuesta de mejoramiento a problema objetivo.

CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA

En este capítulo se abordó el tema del proceso de Salud Ocupacional, con énfasis en Gestión del Conocimiento de la empresa BBVA, (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A) es una entidad bancaria de primer nivel con un claro y ambicioso proyecto empresarial. Hace parte de un grupo financiero global, con un negocio diversificado que ofrece servicios financieros en más de 30 países a 53 millones de Clientes.

Con una trayectoria de más de 50 años, en Colombia BBVA se destaca como una entidad comprometida con el desarrollo económico y social del país. Con presencia en más de 122 municipios a lo largo del territorio Nacional, a través de una red de 390 sucursales, 1300 cajeros automáticos y más de 7.136 corresponsales bancarios.

Este proyecto de investigación se direcciona en la búsqueda de mejores prácticas para el proceso de Salud Ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento en la Empresa BBVA, reconocida como una entidad ágil y moderna, caracterizada por su constante vocación de liderazgo e innovación, que la ha llevado a ocupar siempre los primeros lugares en el sector financiero colombiano. Identificar las falencias que pueda presentar en el proceso que esta empresa realiza en el momento de la ejecución de cada labor.

Ya que en la actualidad muchas compañías desconocen la importancia de la comodidad del ambiente laboral que deben tener los colaboradores para cumplir de una manera excelente con sus labores diarias, ya que para la empresas actuales su consistencia se deberá en gran medida a factores externos como lo son horarios puntuales, metas propuestas para el día etc. por tanto se hace necesario ir más allá como revisar el clima organizacional el estrés laboral que en la actualidad se hace más frecuente en los colaboradores de las organizaciones, por ende se considera realizar un continuó seguimiento y mejoramiento en el mismo por lo que de la misma forma los colaboradores responderán, el medio ambiente físico humano en el que se desarrollan el trabajo cotidiano influye sustancialmente en los grados de satisfacción o insatisfacción que irradia los colaboradores ya sea a clientes, rendimiento en sus labores, etc. es por ello que muchas veces la productividad del trabajador no es la esperada para la organización.

1.1 Antecedentes del problema

En materia de salud y seguridad laboral, BBVA viene realizando un despliegue de comunicación y sensibilización con el fin de construir una conciencia de prevención y el desarrollo de estilos de vida saludable como hábitos de ejercicios, higiene postural hábitos saludables de alimentación. Los programas de salud ocupacional del banco buscan la participación de profesionales especializados para incentivar políticas de promoción

Prevención y atención a los empleados cabe destacar la vigilancia epidemiológica para riesgo osteomuscular con énfasis en miembros superiores y de columna, que es un programa orientado en fase diagnóstica a la identificación temprana de la ocurrencia de esta enfermedad (BBVA). En la parte de la prevención, también la formación de las brigadas de emergencia a nivel nacional a través de un curso virtual que busca actualizar en conceptos básicos de emergencias empresariales.

En cuanto a la promoción de debe crear el Comité Interdisciplinario de Casos de Salud, dirigido al total de la población BBVA, el cual tiene como finalidad la identificación y orientación de los casos de salud reportados en las diferentes áreas se realizara un acompañamiento cercano al colaborador para el manejo adecuado del diagnóstico una de las principales afecciones que afecta al trabajador financiero y bancario es el estrés que de hecho según cifras de la OMS (2010), se considera como una enfermedad.

BBVA cuenta con algunos programas que tienen como principal objetivo apoyar y brindar a los empleados y a sus familias asesoría en medicina preventiva. Algunos programas están orientados a la comunicación y sensibilización con el fin de construir una conciencia de prevención y el desarrollo de estilos de vida saludable y se desarrollan actividades como aspectos como Escuelas Deportivas para empleados y clases de aeróbicos, Programa Spa en la oficina, Programa sobre Ergonomía, campaña preventiva del cáncer denominada la cura es detectarlo a tiempo, dirigida al 100% de la plantilla mediante el envío de afiches y folletos informativos sobre la enfermedad y cómo prevenirla. La Liga Colombiana contra el Cáncer visitó el 99% de las sucursales del país en el 2011 e impartió charlas de sensibilización, con el fin de concientizar a las personas sobre la importancia de generar una cultura de prevención.

Otro programa bandera es Sistema digestivo orientado al desarrollo de hábitos saludables de alimentación con la participación del 100% de los empleados de las empresas BBVA.

BBVA reporta en sus informes de gestión, actividades de salud y seguridad ocupacional, dentro de las que se encuentran programas de prevención de enfermedades, accidentes, y emergencias, evaluaciones médicas e identificación de riesgos, medicina preventiva, higiene ocupacional y ergonomía.

1.2 Planteamiento del problema

¿Cómo estructurar un Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional y capacitación del personal aplicando la Gestión del Conocimiento para elevar los niveles de desarrollo y productividad de la empresa BBVA sucursal central Tunja?

En la actualidad muchas compañías desconocen la importancia de la salud ocupacional de los colaboradores de la organización y la comodidad del ambiente laboral que deben tener los colaboradores para cumplir de una manera excelente con sus labores diarias, ya que para la empresas actuales su consistencia se deberá en gran medida a factores externos como lo son horarios puntuales, metas propuestas para el día etc. por tanto se hace necesario ir más allá como revisar el clima organizacional el estrés laboral que en la actualidad se hace más frecuente en los colaboradores de las organizaciones, por ende se considera realizar un continuó seguimiento y mejoramiento en el mismo por lo que de la misma forma los colaboradores responderán, al el medio ambiente físico humano en el que se desarrollan el trabajo cotidiano influye sustancialmente en los grados de satisfacción o insatisfacción que irradia los colaboradores ya sea a clientes, rendimiento en sus labores, etc. es por ello que muchas veces la productividad del trabajador no es la esperada para la organización¹

“Goncalves (1997) Indico la mutua influencia entre la organización y el individuo, pues la primera es fundamental para el desempeño del trabajador, así como esta se ve influenciada por el modo de pensar y sentir de sus miembros, sin embargo, estas percepciones dependen en gran medida de la actividad, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga en su organización.”

¹ Goncalves, (1997) Clima Organizacional y estrés laboral en empleados de trabajo por turno, República Bolivariana de Venezuela, Universidad Rafael Urdaneta, Facultad de ciencias políticas.

El estrés laboral aparece cuando los recursos del trabajador son superados por uno o varios factores laborales a los que no puede hacer frente, y puede manifestarse de diversas formas. Sus síntomas van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

Además, el estrés en el trabajo está asociado con una reducción de la productividad de las empresas y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral en los casos más graves, por lo que es conveniente aprender cómo combatirlo y conocer técnicas eficaces para su manejo. También puede ser útil la realización de determinados ejercicios para eliminar la tensión y la escucha de música anti estrés u otros audios relajantes, como una buena meditación guiada.

1.3 Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan estratégico relacionado con el proceso de salud ocupacional, que le permita a la organización satisfacer sus necesidades relacionadas con Talento Humano a través del área de gestión del conocimiento, basada en el modelo de Nonaka y Takeuchi, para generar factores de competitividad y productividad.

Objetivos Específicos

Analizar los antecedentes del problema e identificar las ventajas del programa de salud ocupacional.

Planear estrategias que le permitan a la organización, prevenir los posibles riesgos laborales.

Ejecutar la investigación y mostrar los resultados obtenidos.

Evaluar los costos de la puesta en marcha de la propuesta

1.4 Justificación de la información

“El Sistema de Gestión de Seguridad e Higiene en el Trabajo, que significa más que una simple situación de seguridad física, una situación de bienestar personal, un ambiente de trabajo idóneo, una economía de costos importantes y una imagen de modernización y filosofía de vida humana, en el marco de la actividad laboral contemporánea. La seguridad ha pasado de un concepto restringido a enfoques muchos más amplios, que se han traducido en conceptos tales como 'Calidad de vida en el trabajo', 'seguridad integral', etc (Mapfre, 1993, p, 75)²

El Sistema Integrado de Gestión (SIG), el cual contiene los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), Gestión Medioambiental (SGMA) y Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (SGS), ha permitido ejecutar y desarrollar de una forma óptima, conjunta y sinérgica procesos productivos con actividades administrativas, ya que tener un control hacia la calidad de gestión posibilita procesos con un coste menor, a menor tiempo y se obtienen productos con mayor calidad. Un control sobre el medio ambiente beneficia a la comunidad y sociedad en general encaminada a mantener y aumentar la calidad de vida, así como un entorno medioambiental superior y un control sobre la seguridad laboral favorece a los empleados beneficiando sus actividades laborales en la organización, permitiendo ejecutarlas con un menor riesgo.

Es necesario así la integración de la gestión de una forma eficiente, eficaz y efectiva para lograr un éxito a largo plazo que involucre la planeación, el hacer, verificar y actuar (PHVA) empleando y ejecutando un uso estratégico de la gestión del conocimiento, ya que en el mundo globalizado en el que nos encontramos partícipes, la calidad es un componente

²Mapfre, (1993). Rodríguez,(1991). Ramírez,(1996). Birkmer,(1999). Sistema de Gestión de Seguridad e Higiene

estratégico en las organizaciones. Por ello, es necesario difundir y apoyar actividades de concientización y sensibilización que logren un mayor número de beneficiarios incentivando a los empresarios y organizaciones a involucrarse en actividades y programas de integración de la gestión que conlleven a la consecución de una sostenibilidad efectiva.

La gestión del conocimiento en El área de Talento Humano es muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables.

Es justo decir que la gestión del conocimiento en el área del talento humano se puede entender como un intercambio de ideas o conocimientos de los empleados que influyen en la eficacia de estos y de las organizaciones. La gestión del conocimiento en el área del talento humano está conformada por las personas y las organizaciones, siendo lo básico la forma como se comunican las personas, sea como socios o como recursos. La administración del talento humano debe perseguir la optimización de habilidades de las personas, participación, creatividad y mejoramiento continuo.

CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Marco Teórico

Dado que el presente trabajo se basa y centra en la investigación de la Salud Ocupacional en el Banco BBVA – sede Central Tunja, y después de haber realizado el proceso de investigación que nos corresponde se continua con la revisión de los conceptos o temáticas que nos permitan tener una claridad más exacta acerca de este tema, dichos conceptos son tomados de lo publicado en internet, en libros, en revistas o demás herramientas que nos permitan asimilar y adquirir este conocimiento.

La Salud Ocupacional se entiende como todas aquellas actividades que desarrolla las organizaciones con el fin de promover, proteger la salud de los trabajadores, previniendo, controlando y mitigando los accidentes y las enfermedades laborales y a su vez eliminando los factores que ponen en riesgo la salud y la seguridad de los trabajadores. Además, procura generar espacios de trabajo seguro y sano, promoviendo el bienestar físico, social y mental de los colaboradores, aumentando su productividad, efectividad y su capacidad de trabajo.

Salud ocupacional en Colombia

En la actualidad la salud ocupacional es el eje central de muchas organizaciones ya que del mismo imparte la productividad de los colaboradores [PDF] Antecedentes y Evolución Histórica de la salud ocupacional en Colombia (2014) afirma “ el desarrollo de la salud ocupacional en Colombia se remonta a la época prehispánica, donde el indígena buscaba que el medio le proveyera alimento, estabilidad y seguridad, logros mínimos que adquiere con base en una organización social, como los cacicazgos y pre-estados, organizaciones sociales caracterizadas por la agricultura (maíz, frijol, cacao, papayo, etc.),

con estratificación jerárquica y donde el trabajo tenía un mérito y protección por parte de la comunidad.”³ (p.38)

Lo siguiente nos permite establecer de una forma más clara que desde nuestros antepasados siempre ha existido la salud ocupacional, desde diferentes contextos pero siempre ligándonos de una forma u otra a la realidad que hoy vivimos, es por ello la importancia que cada uno conozca a fondo en que consiste, para que nos sirva y que esperamos encontrar en ella todos ello con el fin de desenvolvernos mejor y no pecar en la ignorancia en la encuentra el país, el cual cada día nos quiere hacer menos partícipes de las decisiones importantes las cuales nos atañan al toda la sociedad.

Ahora nos remontaremos a la realidad que hoy vive el país con la normatividad legal vigente la cual tuvo grandes cambios en el mandato de Álvaro Uribe, entre ellos los siguientes:

Entre 1820 y 1950 tenemos la Ley 57 de 1915, conocida como la Ley del General Rafael Uribe Uribe, de gran importancia en lo referente a la reglamentación de los Accidentes de Trabajo y las Enfermedades Profesionales.

Mediante la Ley 90 de 1946 se crea el Instituto Colombiano de Seguros Sociales, entidad de gran importancia en la seguridad social colombiana.

En 1950 se expide el Código Sustantivo del Trabajo, en el cual se establecen múltiples normas relativas a la Salud Ocupacional como la jornada de trabajo, el descanso obligatorio

El Decreto 3170 de 1964 aprueba el Reglamento del Seguro Social obligatorio de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Durante el desarrollo del segundo Plan Nacional de Salud Ocupacional se expidieron la Ley 100 de 1993 y el Decreto-Ley 1295 de 1994, normas que reorientaron la salud ocupacional y crearon el Sistema General de Riesgos Profesionales, dando origen a nuevas estructuras técnicas y administrativas.

Dentro de la legislación colombiana no existió hasta hace pocas normas que permitieran a los sectores estatal y empresarial consultar lo relativo a la higiene y seguridad industrial. Leyes y reglamentaciones sobre este tema han venido apareciendo en Colombia y se espera que su cumplimiento mejore la calidad de las condiciones de trabajo.

³ César, G. Lizarazoa, J. Fajardo, M. (2010) Breve Historia de la Salud Ocupacional en Colombia Departamento de Ingeniería Industrial, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.

Fue el general Rafael Uribe quien habló en Colombia de Seguridad en el trabajo en una conferencia dictada en Bogotá en 1.904; años más tarde en su carácter de senador, propuso un proyecto ley sobre accidentes de Trabajo el cual fue aprobado en el Congreso y vino a ser la ley 57 de 1.915

Todo lo anteriormente mencionado nos proporciona una idea más clara de los cambios generales y más relevantes que hemos tenido en el país durante los últimos años, los cuales trasladados a la actualidad nos da como resultados, una carencia enorme en los sistemas de seguridad social los cuales cada día son peores, con más fallas, demoras, tramites, e.tc

Objetivos de la salud ocupacional

Dentro de los principales objetivos de los programas de Salud Ocupacional encontramos que este busca principalmente prevenir y controlar las enfermedades laborales, brindar seguridad a los trabajadores mitigando el riesgo de peligro en el riesgo de la salud del trabajador en el ambiente laboral manteniendo seguros los ambientes laborales, garantizar las condiciones de seguridad en cada uno de los ambientes laborales teniendo en cuenta las capacidades tanto físicas como psicológicas del trabajador, buscar mejorar permanentemente los programas de bienestar laboral con el fin de que el trabajador se sienta cómodo realizando su labor.

Hoy en día gran mayoría de organizaciones trabajan de una manera ardua y constante en disminuir el riesgo laboral, fomentan proyectos que buscan establecer nuevas políticas, pero aun así este no deja de aumentar sus índices de accidentalidad es por ello, que cada colaborador debe velar siempre por su integridad física y psicológica.

Estos son algunos de los más relevantes para tener en cuenta empleador – empleado:

Propender por el mejoramiento y mantenimiento de las condiciones generales de salud y calidad de vida de los trabajadores

Educar a los trabajadores para prevenir enfermedad común, accidente de trabajo, enfermedad profesional y riesgos específicos

Elaborar programas de bienestar social y capacitación para todo el personal de la entidad para integrar, recrear y desarrollar física, mental y socialmente a cada trabajador

Capacitar en factores de riesgo, sus efectos sobre la salud y la manera de corregirlos

Los problemas más usuales

La salud ocupacional debe ocuparse principalmente de mitigar los riesgos en la salud de los trabajadores tales como: las fracturas, cortaduras y distensiones por accidentes laborales, los trastornos por movimientos repetitivos, los problemas de la vista o el oído y las enfermedades causadas por la exposición a sustancias antihigiénicas o radioactivas, por ejemplo. También puede encargarse del estrés causado por el trabajo o por las relaciones laborales.

Cabe destacar que la salud ocupacional es un tema de importancia para los gobiernos, que deben garantizar el bienestar de los trabajadores y el cumplimiento de las normas en el ámbito del trabajo. Para eso suele realizar inspecciones periódicas que pretenden determinar las condiciones en las que se desarrollan los distintos tipos de trabajos.

Es importante tener en cuenta que la precariedad del empleo incide en la salud ocupacional. Una empresa que tiene a sus trabajadores en negro (es decir, que no cuentan con cobertura médica) y que presenta un espacio físico inadecuado para el trabajo pone en riesgo la salud de la gente.

Crear conciencia en cada colaborador tiene un grado de relevancia grande ya que de ellos mismos depende en gran parte su integridad y seguridad, es por ello que la seguridad y salud ocupacional es lo primero a la hora de desempeñar cada actividad, no obstante se debe recordar que la salud ocupacional es una herramienta que está ligada a la productividad de la organización

“¿Qué factores de riesgo por las exigencias del puesto de trabajo han incidido en el aumento del estrés laboral del personal de Laboratorios Smart S AS.?, el dar respuesta a este interrogante permitiría proporcionar también una respuesta a la problemática observada y mejorar la calidad de vida de quienes integran la empresa Laboratorios Smart. Según el Instituto Europeo de Psicología (2016) en un estudio realizado en nuestro país, al año se pierden miles de jornadas laborales como resultado de sumar las bajas por ausentismo por

enfermedad general como el estrés. Solo 100 empleados cusan pérdidas al año por \$17.925.800, costos que no son recuperados. Estos problemas no solo perjudican los intereses de las empresas, también inciden en la realización afectiva de las tareas que las personas deben ejecutar, deteriora su salud mental, y crea conflictos al afectar su entorno familiar lo que ocasiona inestabilidad, depresión y desinterés que se reflejara también en su desempeño laboral, esto se convierte en un ciclo para el individuo”. (Laboratorios Smart, 2016, p.10⁴)

Estrés laboral o Profesional:

El estrés laboral es una divergencia entre la demanda laboral y los recursos del trabajador para hacerlas frente, el problema consiste en que el cuerpo humano tiene recursos limitados, cuando este es llevado a sus límites y más allá, ocasionando al trabajador un estado de agotamiento tanto físico y mental, esto es una seria amenaza para la salud y el bienestar del trabajador, la cual está indicado que algo anda mal, afectando sus relaciones familiares y emocionales. Se define el estrés laboral como el conjunto de trastornos que el trabajador sufre como consecuencia de situaciones relacionadas con el trabajo (Santos, 2000). Por lo mismo se debe tener en cuenta que en cualquier eventualidad prima la seguridad, tranquilidad e integridad del trabajador.

“En el seminario sobre el impacto del estrés laboral en la salud y productividad de los trabajadores (2016) realizado para conmemorar el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, organizado por la Organización Panamericana de la Salud /Organización Mundial de la Salud (OPS / OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de Estados Americanos (OEA), el Dr. Francisco Becerra, Subdirector de la OPS, advirtió que el estrés laboral no es extraño para nadie, los avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales, imponen retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades

En el mismo seminario la Dra. Julieta Rodríguez, Asesora Regional en Salud de los Trabajadores de la OPS/OMS, indicó que el estrés en el trabajo y los riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo son capaces de reducir la motivación, el

⁴ Bermúdez, A. Giraldo, H. Moscoso, L. Rendón, A. (2017) modelo estratégico integral de Talento Humano que contribuya a la disminución de los factores de riesgos psicosociales e instituto Europeo de Psicología.

compromiso y el rendimiento laboral; originando un aumento del ausentismo, la rotación de personal y el retiro temprano del individuo, lo que conlleva a disminuir la productividad, la competitividad y la imagen pública de las organizaciones”.(Bermúdez, A. Giraldo, H. Moscoso, L. Rendón, A. (2017) modelo estratégico integral de Talento Humano.)⁵

Programas de la salud ocupacional

Para asegurar un buen ambiente laboral, seguro y estable, se desarrollan programas de salud ocupacional, compuestos de una serie de planes que giran en torno a la salud de los empleados, con el fin de mejorar tanto la integridad del colaborador como los resultados de las organizaciones.

De acuerdo al tipo de necesidad que atiendan, estos planes pueden ser: planes de higiene (relacionados con la asepsia y la seguridad en torno a las cuestiones higiénicas), planes de seguridad (aseguran la vida de los empleados en aspectos relacionados con riesgos o accidentes) y planes de medicina preventiva (acciones que tomará la empresa a fin de mantener a su personal informado en todo aquello que sea necesario a fin de prevenir cualquier tipo de enfermedad que su pueda desarrollar en su entorno). Todas ellas tienen como objetivo prioritario mantener y mejorar la salud de los empleados dentro del ambiente laboral, sano, tranquilo, y donde primen las excelentes relaciones interpersonales.

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 que puedan surgir y con ello 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, ya que en algunos casos los trabajadores no velan por su seguridad y bienestar lo que los hace partícipes de lo ocurrido en sus labores.

⁵ Bermúdez, A. Giraldo, H. Moscoso, L. Rendón, A. (2017) modelo estratégico integral de Talento Humano

A la hora de ingresar en un nuevo empleo, los nuevos trabajadores son sometidos a un examen médico, a través del cual se establece cuáles son sus condiciones físicas y mentales a la hora de asumir el contrato con dicha compañía. Pasado un tiempo se repetirá el examen y, si resulta existir alguna anomalía en la salud del trabajador que pudiera estar relacionada con el trabajo, la salud ocupacional se encarga de ayudarlo, con el fin de brindar a el trabajador su integridad física y mental para que pueda seguir desarrollando sus labores ya sea en el trabajo actual o en los futuros que viniera.

Gestión del conocimiento

Gestión del Conocimiento es en definitiva la gestión de los activos intangibles que generan valor para la organización. La mayoría de estos intangibles tienen que ver con procesos relacionados de una u otra forma con la captación, estructuración y transmisión de conocimiento. Por lo tanto la Gestión del Conocimiento tiene en el aprendizaje organizacional su principal herramienta para mejorar sus índices presupuestales o los que sugieran a lo largo del proceso.

Cabe también resaltar que un trabajador bien informado y con las herramientas necesarias brinda excelentes resultados para la organización, es por ello que las empresas siempre deben velar para que sus colaboradores se sientan satisfechos, tranquilos, ya que esto mismo es lo que irradian a la hora de desempeñar sus labores, no obstante hay que ser imparcial con ambas partes

“La Gestión del Conocimiento, irrumpe en la posmodernidad como una disciplina que busca promover el desarrollo del capital intelectual y el capital social. Se ha desarrollado a partir de la economía. Las empresas buscan optimizar sus organizaciones para mejorar su capacidad. Desde este enfoque se le asume como la gestión de los activos intangibles que generan valor para las organizaciones productivas. La definición de conocimiento ha tenido evolución dentro de diferencias culturales estando muy lejos de ser perfecto, sin embargo, (Peter Ducker, 1993) afirma la nueva economía “el conocimiento es otro recurso además de los tradicionales factores (tierra, trabajo y capital), y no el único recurso válido en el presente”. El conocimiento como elemento fundamental en la evolución de las

organizaciones, suministrándole poder de alta calidad y convirtiéndose en esencia de las mismas”.⁶

“El poder económico y reproducción de una compañía moderna se basa más en sus capacidades intelectuales y de servicio, que en sus activos como tierra, planta y equipo. Su opinión señala indudablemente la necesidad de formar estrategias para convertir el Conocimiento táctico en explícito, por medio del modelo de creación de conocimiento de Nonaka y Takeuchi, con la interacción y conversión desde la socialización, exteriorización, combinación e interiorización, estas son las cuatro formas que constituyen el motor de este proceso”⁷. (Nonaka, Takeuchi, 1999)

“El conocimiento tácito se asocia con la experiencia y es difícil de medir y explicar, y varía según la situación como trasfondo permitiendo efectuar las operaciones de observación de lo que está como objetivo del individuo, por ejemplo; al leer un texto las palabras y la gramática funcionan como marco tácito mientras que el foco recae en el sentido que le dé el individuo al mismo”.⁸ (Michael Poland, 1891-1976)

“Conocimiento Explícito e Implícito Dos formas distintas de pensamiento, Expone que El saber que también ha sido llamado conocimiento proposicional, explícito, objetivo, teórico e impersonal. Este tipo de conocimiento pone énfasis en la capacidad de estructurar la experiencia por medio de conceptos, causas, efectos, razones y finalmente en la prescripción de leyes científicas universales. Sus productos se definen normalmente como ideas o abstracciones. Una de sus características principales es la objetividad.

Este tipo de conocimiento no requiere de validación por medio de la experiencia personal. En otras palabras, el 'saber que' es explícito porque los seres humanos pueden hablar acerca de él, poniendo en palabras las unidades de sentido que llegan a conocer o construir”⁹.

(Manuel Gross, 2009)¹⁰

⁶ Ducker, P. (1993) Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades

⁷ WikiLibros (2010). Teoría de creación de conocimiento por Nonaka y Takeuchi.

⁸ Poland, M. (2010) plan de mejoramiento basado en la gestión del conocimiento para el área de capacitación

⁹ Gross, M. (2009) Conocimiento Explícito e Implícito ¿Dos formas distintas de pensamiento?

“La interacción de estos dos conocimientos: tácito y explícito resultan interesantes como técnica de implementación de nuevos procedimientos o una planeación estratégica de capacitación y refuerzo de saberes, fomentando la evolución de las organizaciones en cuanto a su estructura capital intelectual y reconfiguración periódica, imprimiendo compromiso en los empleados y combustible hacia la meta empresarial”.¹¹ (Domingo Valhondo Solano, Gestión del conocimiento del mito a la realidad, 2010)

Estos conceptos espirales del conocimiento, están fundamentados en la posibilidad que ofrece cuatro modos posibles de conversión según Nonaka y Takeuchi

Por consiguiente la gestión del conocimiento busca transferir conocimiento tanto para el trasmisor como el receptor así buscado que ambas partes reciban la misma información pero que su resultado final se vea plasmado en los resultados obtenidos.

¹¹ Domingo, V. (2010) Gestión del conocimiento del mito a la realidad.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL

3.1. Método de la investigación

La metodología

La línea de investigación que tomamos para este proyecto es por estudio de caso la cual nos contempla, que para este tipo de investigaciones es apropiado en situaciones en las que se desea estudiar intensivamente características básicas, la situación actual e interacciones con el medio de una o unas pocas unidades tales como individuos, grupos, instituciones o comunidades. Sin embargo, sus resultados son difícilmente generalizables a las poblaciones a las cuales pertenecen los casos, pues éstos generalmente se escogen porque representan situaciones dramáticas más típicas.

Lo que buscamos con esta investigación es tomar un numero muestra pequeña de la población, para estudiar el nivel de estrés laboral que manejan en sus diferentes áreas de trabajo, para lograr determinar que genera este hecho y cuál es la manera más acertada de contrarrestarlo.

Por ello se busca plantear un plan de mejoramiento basado en la gestión de conocimiento el cual promueva excelentes prácticas que busquen el mejoramiento continuo de colaborador para así lograr excelentes resultados a nivel personal, profesional, y empresarial.

La Metodología Cuantitativa es aquella que permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la Estadística.

Para que exista Metodología Cuantitativa se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya Naturaleza sea lineal. Es decir, que haya claridad entre los elementos del problema de investigación que conforman el problema, que

sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente donde se inicia el problema, en cual dirección va y que tipo de incidencia existe entre sus elementos.

Los elementos constituidos por un problema, de investigación Lineal, se denominan: variables, relación entre variables y unidad de observación.

“Edelmira G. La Rosa (1995) Dice que para que exista Metodología Cuantitativa debe haber claridad entre los elementos de investigación desde donde se inicia hasta donde termina, el abordaje de los datos es estático, se le asigna significado numérico”¹².

El abordaje de los datos Cuantitativos es estadístico, hace demostraciones con los aspectos separados de su todo, a los que se asigna significado numérico y hace inferencias

La objetividad es la única forma de alcanzar el conocimiento, por lo que utiliza la medición exhaustiva y controlada, intentando buscar la certeza del mismo.

El objeto de estudio es el elemento singular Empírico. Sostiene que al existir relación de independencia entre el sujeto y el objeto, ya que el investigador tiene una perspectiva desde afuera.

La teoría es el elemento fundamental de la investigación Social, le aporta su origen, su marco y su fin.

Comprensión explicativa y predicativa de la realidad, bajo una concepción objetiva, unitaria, estática y reduccionista.

Concepción lineal de la investigación a través de una estrategia deductiva.

Es de método Hipotético – Deductivo

Para determinar los principales elementos de la investigación cuantitativa es necesario establecer:

Lo que se quieren investigar en variables, (tema Estrés Laboral: carga laboral, pausas activas, competencias, satisfacción laboral, logro de objetivos personales, grupales y empresariales).

¹² García La Rosa, E. (1995) Metodología Cuantitativa

El muestreo o la selección de los sujetos entre la población, (trabajadores de la empresa).

Recolección de la información, (encuesta para conocer la opinión sobre el manejo del estrés laboral en la empresa).

Análisis de los datos (mediante la estadística descriptiva).

Con dichas variables, además de recolectar la información se describe a través de cada fase que abordaremos, las fuentes y técnicas a utilizar, en las siguientes etapas:

Diagnostico general de la empresa y conocimiento de la problemática que afecta los procesos objeto de estudio.

Determinación de los objetivos que se quieren lograr.

Instrumentos y/o técnicas a utilizar, y población involucrada.

Recolección de la información y Análisis de la misma.

Informe y presentación de la propuesta.

Limitaciones cuantitativas

Las limitaciones se sitúan a nivel de varios riesgos de distorsión, el menor de los cuales no es ciertamente la conversión deformante de lo cualitativo en cantidades artificialmente calculadas sobre datos previamente transmutados ad hoc

Menciona que la perspectiva y el énfasis Cuantitativo están relacionados con muchas otras características del investigador. En términos generales puede decirse que el análisis Cuantitativo es típico sobre todo en la las ciencias sociales que trabajan con poblaciones, se liga al Empirismo y a la Ideología del proceso de las ciencias Sociales”¹³. “(González, Casanova 1975)

El investigador Sorokin ha indicado las limitaciones de la investigación cuantitativa:

¹³ González, y Casanova, (1975) La Investigación Cualitativa y la Investigación Cuantitativa

La subjetividad disfrazada Cuantitativamente.

La conjugación Cuantitativa de agrupaciones para estudiar los sistemas Sociales.

Tomar una parte del sistema como variable independiente (causa) y todo el de los datos Cuantitativos lo que se puede observar en las investigaciones tradicionales.

La investigación cualitativa

La metodología cualitativa, como indica su propia denominación, tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible.

En investigaciones cualitativas se debe hablar de entendimiento en profundidad en lugar de exactitud: se trata de obtener un entendimiento lo más profundo posible.

Dentro de las características principales de esta de metodología podemos mencionar:

La investigación cualitativa es inductiva.

Tiene una perspectiva holística, esto es que considera el fenómeno como un todo.

Se trata de estudios en pequeña escala que solo se representan a sí mismos

Hace énfasis en la validez de las investigaciones a través de la proximidad a la realidad empírica que brinda esta metodología.

No suele probar teorías o hipótesis. Es, principalmente, un método de generar teorías e hipótesis.

No tiene reglas de procedimiento. El método de recogida de datos no se especifica previamente. Las variables no quedan definidas operativamente, ni suelen ser susceptibles de medición.

La base está en la intuición. La investigación es de naturaleza flexible, evolucionaría y recursiva.

En general no permite un análisis estadístico

Se pueden incorporar hallazgos que no se habían previsto

Los investigadores cualitativos participan en la investigación a través de la interacción con los sujetos que estudian, es el instrumento de medida.

Analizan y comprenden a los sujetos y fenómenos desde la perspectiva de los dos últimos; debe eliminar o apartar sus prejuicios y creencias

Características de la metodología cualitativa

Las características de la metodología cualitativa que podemos señalar a modo de sinopsis son

Una primera característica de estos métodos se manifiesta en su estrategia para tratar de conocer los hechos, procesos, estructuras y personas en su totalidad, y no a través de la medición de algunos de sus elementos. La misma estrategia indica ya el empleo de procedimientos que dan un carácter único a las observaciones.

La segunda característica es el uso de procedimientos que hacen menos comparables las observaciones en el tiempo y en diferentes circunstancias culturales, es decir, este método busca menos la generalización y se acerca más a la fenomenología y al interaccionismo simbólico.

Una tercera característica estratégica importante para este trabajo se refiere al papel del investigador en su trato -intensivo- con las personas involucradas en el proceso de investigación, para entenderlas.

El investigador desarrolla o afirma las pautas y problemas centrales de su trabajo durante el mismo proceso de la investigación. Por tal razón, los conceptos que se manejan en las investigaciones cualitativas en la mayoría de los casos no están operacionalizados desde el principio de la investigación, es decir, no están definidos desde el inicio los indicadores que se tomarán en cuenta durante el proceso de investigación. Esta característica remite a otro debate epistemológico, muy candente, sobre la cuestión de la objetividad en la investigación socia

Nota: Para nuestra investigación se trabajó con la metodología cuantitativa permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la Estadística.

3.2 Población y Muestra

La Población es el conjunto total de individuos los cuales poseen unas características comunes teniendo en cuenta la temática relacionada con el área de investigación, para la muestra optima se tendrá en cuenta el total de los trabajadores que están vinculados con el banco BBVA dentro de la sucursal central de Tunja –Boyacá, ya que al ser una población pequeña se aplica un censo muestral y se tiene en cuenta a la totalidad de los mismos; banco BBVA sucursal central de Tunja –Boyacá cuenta con 20 trabajadores directos que desarrollan actividades relacionadas con la actividad económica de la empresa, entre directivos, cajeros, asesores y personal de servicios generales, al tomar el 100% de la población para aplicar la encuesta previamente elaborada podemos conocer y analizar la percepción que tiene el total de los colaboradores frente a los programas de Salud Ocupacional en la organización y de una manera más acertada entregar las recomendaciones y plantear el plan estratégico para mejorar los programas de salud ocupacional en la organización.

De acuerdo a la información anterior se determina una muestra igual a la población existente en esta sucursal es decir 20 de los 20 colaboradores del Banco BBVA – sucursal Central Tunja Boyacá.

3.3 Fuentes de información

Para obtener el objetivo del Proyecto Investigativo, se eligió recolectar la información mediante las fuentes de información pueden ser primarias o secundarias.

Las fuentes primarias

Contienen información nueva y original, resultado de un trabajo intelectual.

Son documentos primarios: libros, revistas científicas y de entretenimiento, periódicos, diarios, documentos oficiales de instituciones públicas, informes técnicos y de investigación de instituciones públicas o privadas, patentes, normas técnicas. Páginas web de la empresa de estudio y revista virtual salud ocupacional.

Para alcanzar el objetivo del Proyecto Investigativo, se eligió recolectar la información mediante fuentes Directas: originadas del mismo personal de la organización es decir la aplicación de las encuestas a los colaboradores del banco BBVA, con el fin de determinar de una manera más clara y precisa el estado real del problema planteado.

Las fuentes secundarias

Contienen información organizada, elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiere a documentos primarios originales.

Son fuentes secundarias: enciclopedias, antologías, directorios, libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones.

Páginas web de la empresa de estudio y revista virtual salud ocupacional.

“Como insumo principal para recolectar información verídica se obtuvo en primer lugar del área de recursos humanos de la empresa, información acerca de los programas de Salud en el Trabajo, el cual se obtuvo mediante la aplicación de un cuestionario al encargado del área de recursos humanos; adicional se realizaron encuestas al personal en general del Grupo BBVA (sujetos de población y muestra) sobre las competencias que consideran necesarias para desempeñar las diferentes funciones en sus cargos, así como de las prácticas de capacitación realizadas por la empresa desde el momento del ingreso a la misma y durante

el tiempo que lleva trabajando en la organización, con el fin de encontrar hallazgos y determinar la posible solución a las no conformidades”¹⁴

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La Encuesta

“cuando se refieren al respecto se entiende como técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o Análisis del dato Estadístico (Guía didáctica), En este sentido la investigación se basa en una serie de instrumentos que nos permiten recopilar información de las diversas áreas que se involucran en el problema; cabe resaltar que dicha información debe reunir características con el trabajo al que se realiza el estudio”¹⁵. “(falcón y herrera 2005 Universidad Bolivariana de Venezuela)

Entre las modalidades de encuesta podemos destacar:

Encuestas por correo

Encuesta personal

Con esta técnica de recolección de datos por medio de un cuestionario previamente establecido

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos es la encuesta por medio de ella se estableció un contacto directo con el 100% de personal que trabaja en el banco BBVA sede Tunja Boyacá a los cuales se les realizó un cuestionario previamente establecido; el tipo de encuesta que se realizó fue, algunas de forma personal y otras por correo electrónico. Las personas encuestadas fueron:

Director de asesorías

Ejecutivos financieros

Cajeros

Auxiliares de gestión humana

¹⁴ Informe anual Banco BBVA, (2016) revista británica, World Asset Management

¹⁵ Falcón y Herrera. Caracas, 2005 Universidad Bolivariana de Venezuela,

La finalidad que tuvo esta encuesta es la necesidad de conocer, lo que opina cada colaborador en materia de mejorar los programas de salud ocupacional y gestión de conocimiento desde sus diferentes áreas de trabajo, ello ligado al estrés y grado de afectación en la productividad de sus labores diarias. Por lo tanto, el cuestionario consta de 25 preguntas cerradas de opción múltiple, destinadas a recoger, procesar y analizar información sobre hechos con base a la problemática presentada utilizando diferentes variables sujetas a medición elaboradas de acuerdo a los objetivos de investigación y con la finalidad de alcanzar información mediante las respuestas que den los empleados encuestados.

Variables

Gestión de conocimiento

Organización laboral

Capacitación

Programas de salud ocupacional

Ambiente laboral

Enfermedades laborales - stress

Pausas activas

Actividades lúdicas

Actividades de recreación y esparcimiento

Seguridad en el trabajo

¿Cómo se realizó el análisis?

Para analizar la información obtenida se realiza una recolección de los datos, luego se examinaron la respuestas individuales, seguidamente se creó y exporto a gráficas dinámicas utilizando reglas de filtración y comparación para luego mostrarlas y analizarlas de forma ilustrativa en forma de pastel donde se pueden observar los valores de una pregunta con varias respuestas y su porcentaje de influencia, además en la técnica utilizada se pudieron identificar segmentos específicos de datos y también se pudieron categorizar las respuestas.

Una vez aplicadas las encuestas en el banco BBVA sede Tunja se evidencia una constante en el grado de insatisfacción del equipo de trabajo, dada la falta de capacitación, el estrés laboral al que están sometidos por los extenuantes horarios de trabajo, la sobre carga

laboral y sumado a esto las deficientes jornadas o espacios de esparcimiento y recreación; de otra parte, se evidencia la necesidad de crear programas y estrategias de mejoramiento de la salud ocupacional en la empresa.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS

Luego de realizar el proceso de la recolección de los datos a los trabajadores de la sucursal central del banco BBVA de Tunja, se obtuvo como resultado que los empleados asisten a las capacitaciones, pero no asimilan fácilmente toda la información que se les da a conocer por consiguiente se muestran los siguientes resultados.

4.1. Presentación de Resultados

Tabla 4.1.1
Formación Empleados 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ADSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	18	90%
No	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.1: Formación Empleados

Tabla 4.1.2
Periodos de formación 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ADSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Mensual	4	20%
Semestral	10	50%
Anual	4	20%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.2: Periodos de formación

Tabla 4.1.3
Calificación formación 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ADSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	2	10%
Buena	8	40%
Regular	8	40%
Pésima	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.3: Calificación formación

Tabla 4.1.4
Calidad de formación 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ADSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	6	30%
No	14	70%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.4: Calidad de formación

Tabla 4.1.5
Salud ocupacional por área 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ADSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	4	20%
Buena	16	80%
Deficiente	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.5: Salud ocupacional por área

Tabla 4.1.6
Programas de salud ocupacional 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ADSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Programa de medicina preventiva y del trabajo	8	40%
Programa de higiene y seguridad industrial	10	50%
Programa de saneamiento básico y protección ambiental	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.6: Programas de salud ocupacional

Tabla 4.1.7
Ambiente laboral 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ADSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	16	80%
No	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.7: Ambiente laboral

Tabla 4.1.8
Acciones en pro de mejoramiento 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ADSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Capacitaciones	6	30%
Talleres	4	20%

Foros	2	10%
Audiovisuales	8	40%
Otro	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.8: Acciones en pro de mejoramiento

Tabla 4.1.9

Afección principal el estrés 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	18	90%
No	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.9: Afección principal el estrés

Tabla 4.1.10
Causas de estrés en los empleados 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ADSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Sobrecarga laboral	12	60%
El puesto de trabajo no es cómodo	2	10%
Horarios extensivos	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.10: Causas de estrés en los empleados

Tabla 4.1.11
Frecuencia de actividades lúdicas 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ADSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	4	20%
No	16	80%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.11: Frecuencia de actividades lúdicas

Tabla 4.1.12
Pausas activas 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ADSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Movimiento de miembros inferiores	2	10%
Movimiento de cuello, brazos y muñecas	4	20%
Cintura y espalda	2	10%
Todos	4	20%
Ninguno	8	40%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.12: Pausas activas

Tabla 4.1.13
Enfermedades Laborales 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Enfermedades terminales	2	10%
Sistema digestivo	4	20%
Accidentes	4	20%
Estrés	10	50%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017

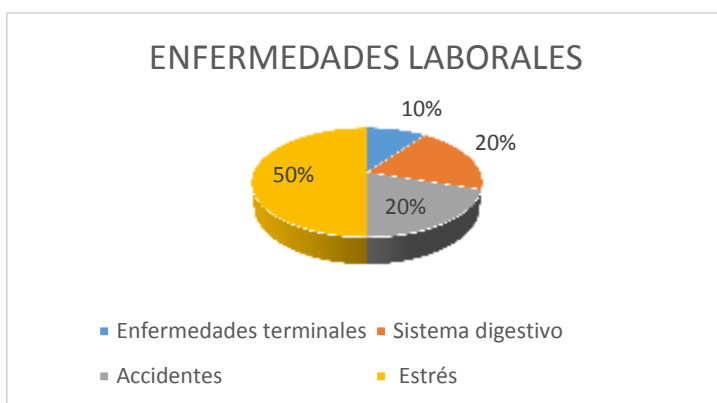


Figura 4.1.13: Enfermedades Laborales

Tabla 4.1.14
Programas de salud ocupacional 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ADSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	8	40%
No	12	60%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.14: Programas de salud ocupacional

Tabla 4.1.15
Programas S.O por área 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ADSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Prevención de riesgos	6	30%
Ergonomía en su puesto de trabajo	4	20%
Realizar pausas activas durante la jornada laboral	10	50%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.15: Programas S.O por área

Tabla 4.1.16

Síntomas de estrés laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Nunca	4	20%
A veces	4	20%
Siempre	12	60%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.16: Síntomas de estrés laboral

Tabla 4.1.17
Organización en el trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ADSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Nunca	1	5%
A veces	3	15%
Siempre	16	80%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.17: Organización en el trabajo

Tabla 4.1.18
Medicina preventiva

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ADSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Nunca	11	55%
A veces	4	20%
Siempre	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.18: Medicina preventiva

Tabla 4.1.19
Tipos de mando

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ADSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Autoritario	15	75%
Vendedor	1	5%
Consultivo	2	10%
Democrático	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.19: Tipos de mando

Tabla 4.1.20
Valoración Intensidad laboral 2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ADSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Nunca	17	85%
A veces	2	10%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.20: Valoración Intensidad laboral

Tabla 4.1.21
Satisfacción laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ADSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	17	85%
No	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.21: Satisfacción laboral

Tabla 4.1.22
Satisfacción horas laborales

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ADSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Neutro	5	25%
Muy satisfecho	3	15%
Insatisfecho	5	25%
Muy insatisfecho	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.22: Satisfacción horas laborales

Tabla 4.1.23

Dificultad para conciliar el sueño

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ADSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	3	15%
No	17	85%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017

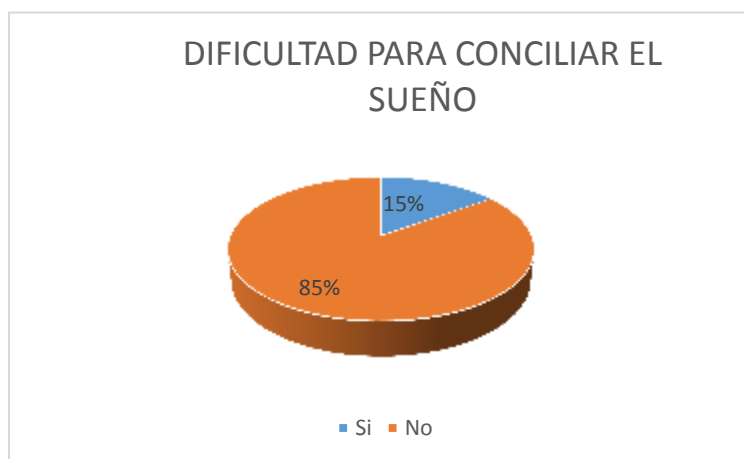


Figura 4.1.23: Dificultad para conciliar el sueño

Figura 4.1.24
Sistemas de turnos 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ADSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy satisfecho	8	40%
Satisfecho	7	35%
Insatisfecho	4	20%
Muy insatisfecho	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.24: Sistemas de turnos

Tabla 4.1.25
Nivel de concentración 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ADSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	19	95%
No	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Estudio – Autores 2017



Figura 4.1.25: Nivel de concentración

4.2. Análisis de datos

1. ¿En la empresa en la que labora ha recibido formación y desarrollo para su labor y crecimiento personal?

El 90% de los encuestados respondieron que si han recibido formación y el 10 % nunca han sido capacitados.

2. ¿Cada cuánto recibe este tipo de información y orientación para su labor?

Según los datos obtenidos se evidencia que el 50% de los trabajadores han recibido capacitación cada seis meses, el 20% afirman que mensual, el 20% respondieron que anual y el 10% nunca.

3. ¿La información y orientación recibida le ha parecido?

De acuerdo a los datos 40% de los encuestados coinciden que la orientación ha sido buena, el 40% coincide en regular, el 10% opina que es pésima y el 10% que es excelente, por lo tanto, la orientación está dividida entre buena y regular.

4. ¿Considera que los conocimientos con los que cuenta le dan la seguridad para hacer su trabajo?

El 30% de los encuestados dicen que los conocimientos adquiridos le dan seguridad para desarrollar sus labores y el 70% se encuentran preocupados porque no tiene los conocimientos suficientes para desempeñar su cargo relacionado con la seguridad ocupacional.

5. ¿Cómo ve usted la Salud Ocupacional en su área de trabajo?

Se puede evidenciar que el 80% de los resultados obtenidos coinciden el tema de salud ocupacional en el área de trabajo es buena y el 20% se sienten satisfechos.

6. ¿Cuál de estos programas de Salud Ocupacional se utilizan en la empresa?

El 40% de la población dice que el banco BBVA maneja programas de medicina preventiva, el 50% dice que trabaja con programas de higiene y seguridad industrial y el 10% restante con saneamiento básico y protección del medio ambiente.

7. ¿Las Condiciones ambientales en su puesto de trabajo tiene que ver con su desempeño laboral?

Según los datos el 80% de la población encuestada coincide que las condiciones ambientales hacen parte para obtener un adecuado desempeño laboral y el 20% dicen que se sienten cómodos en cualquier condición.

8. ¿Cómo puede ayudar a mejorar el desempeño de sus colaboradores desde el punto de vista de la Salud Ocupacional?

De acuerdo a la información recolectada se evidencia que 40% creen que los audiovisuales juegan un papel muy importante a la hora mejorar sus condiciones laborales, de igual manera el 30% opinan que las capacitaciones, el 20% dicen que los talleres son de gran importancia y el 10% están de acuerdo con los foros.

9. ¿Sabía usted que las principales afecciones que afecta al trabajador financiero y bancario es el estrés?

Con los datos obtenidos se puede evidenciar que 90% de las afecciones de los trabajadores es proveniente a causa del estrés que se está generando en las áreas de trabajo y el 10% dice no sentirse afectado.

10. ¿Cuál cree que es la principal causa para que los empleados se sientan estresados en sus puestos de trabajo?

Según los análisis se puede evidenciar que los trabajadores se estresan por causa de las sobrecargas laborales en un 60%, en el 30% por los horarios de las jornadas laborales y el 10% dicen que es por las incomodidades del puesto de trabajo.

11. ¿La empresa BBVA realiza actividades de esparcimiento?

En los resultados se evidencia que la empresa no realiza actividades de esparcimiento en un 80% y el 20% restante dice que sí, esto puede ser la causa de generación del estrés que se está generando en el interior de los trabajadores.

12. ¿Indique cuál de las siguientes pausas activas realiza durante su jornada laboral?

Es evidente que la empresa maneja un bajo índice de pausas en las jornadas laborales el 10% dice solo tener un espacio para movimientos de miembros inferiores el 10% realiza movimientos de cintura y espalda, 20% realiza movimiento de cuello, brazos y muñecas, 20% realiza todos los movimientos y el 40% dice que la empresa no concede espacios de pausas dentro de sus jornadas laborales esto hace que el personal empiece a sufrir de las diferentes enfermedades producidas por el estrés.

13. ¿Mencione cuál es la principal enfermedad que está afectando el normal desarrollo de las actividades en el BBVA?

Es evidente observar que el 50% de los encuestados coinciden que el estrés es la mayor causa que está afectando a los trabajadores del BBVA y por ende sus labores cotidianas, el 20% de la población dice ser las enfermedades del sistema digestivo y el 20% los accidentes.

14. ¿Usted tiene conocimiento si la empresa tiene programas preventivos de salud ocupacional?

Según los datos el 40% de los encuestados dicen conocer los programas que tiene el BBVA y el 60% no tiene la información suficiente solicitada.

15. ¿De los siguientes programas cual le gustaría que se implemente para su área de trabajo?

El 50% de la población dice que se debe implementar programas de pausas y esparcimientos dentro de las jornadas laborales esto les ayuda a manejar el alto índice de estrés que se está generando en el interior de la empresa, el 30% coincide que se debe manejar programas para la prevención de los riesgos y el 20% que se debe implementar la ergonomía en el puesto de trabajo

16. ¿Alguna vez ha presentado los siguientes síntomas: dolor muscular, ansiedad, agotamiento irritación?

El 60% de los trabajadores presenta síntomas de estrés, los cuales son peligrosos para desarrollar enfermedades cardiovasculares, pulmonares, depresión y neurosis, el 20% de los trabajadores ha vivido eventualmente estos síntomas, y otro 20% nunca las ha padecido.

17. ¿Los procesos y procedimientos me orientan de forma correcta a realizar bien mi trabajo?

Un 80% de los trabajadores refiere que los procesos y procedimientos están contruidos de acuerdo a las funciones de su área de trabajo, un 16% se encuentra inconforme y un 4% refieren que estas no se ajustan a sus labores diarias

18. ¿El banco BBVA realiza jornadas de medicina preventiva como medición de Tensión Arterial, Glucómetros, vacunación, indagación de ausentismo laboral, ¿estilos de vida saludables?

El 52% de los trabajadores refiere que el área de salud ocupacional no hace seguimiento a la salud de los trabajadores, implementando jornadas de medicina preventiva frecuentes, un 16% refiere haber asistido de vez en cuando a programas de prevención y un 20% refiere tener conocimiento de las jornadas.

19. ¿El estilo de mando al que es sometido frecuentemente por su jefe inmediato es?

El 72% de los trabajadores afirman tener un jefe autoritario lo cual es causa de poca flexibilidad y mal clima laboral debido al sometimiento a órdenes implantadas, el otro 28% tienen jefes con un tipo de mando vendedor, consultivo y democrático.

20. ¿El ritmo de trabajo intenso y tiempos de ejecución en su puesto de trabajo, son valorados frecuentemente por un especialista?

Los trabajos extenuantes por largas jornadas, sobre carga intensidad hacen que los trabajadores se fatiguen y debiliten física y mentalmente por lo tanto hay que reevaluar frecuentemente la carga laboral y los tiempos de ejecución, en esta pregunta se evidencia que un 88% de los trabajadores no se les ha realizado una valoración de sus actividades laborales, esto puede ser una causa de sobrecarga laboral, un 8% se siente conforme y el otro 4% no tiene complicaciones.

21. ¿está satisfecho con su trabajo?

El 85 % de la población está satisfecho con su trabajo el otro 15% está en desacuerdo.

22. ¿Está satisfecho con el número de horas que trabaja?

Un 35% de los trabajadores están satisfechos con horas de trabajo asignadas, un 25% insatisfecho, un 25% no opina nada y un 15% muy insatisfecho. por lo tanto, se aconseja reevaluar las jornadas de trabajo para los empleados.

23. ¿Presenta dificultad para conciliar el sueño después de su jornada laboral?

Un 15% de los trabajadores presenta dificultad para conciliar el sueño esto indica que hay trastornos a nivel psicológico o están siendo afectados por algún riesgo en el trabajo.

24. ¿Está satisfecho con el sistema de turnos establecido (se encuentra cómodo trabajando por la mañana, tarde o noche, o con las variaciones que se le imponen desde la dirección)?

El 75% de los trabajadores se encuentra satisfecho con los turnos asignados y el otro 25 se encuentra en desacuerdo.

25. ¿En su trabajo realiza tareas que requieren un alto nivel de concentración?

El 95% de los trabajadores se concentran plenamente en su trabajo, el otro 5% no.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

5.1 Resumen de Hallazgos

A pesar de las dificultades que se tuvieron para el desarrollo de este proyecto, ya que la Empresa BBVA, presta sus servicios a nivel nacional e internacional se presentaron inconvenientes con la recolección de los datos a continuación se muestran los siguientes resultados.

En el presente escrito se muestran los resultados de la investigación realizada al departamento de recursos humanos de la sucursal del banco BBVA con sede en Tunja – Boyacá, donde es evidente que se han venido gestionado capacitaciones constantemente en el área de salud ocupacional a sus empleados, de igual manera se observa que aún no se sienten seguros con los conocimientos adquiridos para desarrollar sus actividades cotidianas sin correr ningún riesgo.

El estudio muestra existen varias causas para que los empleados no se sientan satisfechos con sus conocimientos adquiridos durante su vida laboral, como las sobrecargas laborales, los horarios excesivos, los lugares y ambientes del sitio de trabajo, hacen que los trabajadores se desgasten más de lo habitual y les está generando un alto nivel de estrés laboral.

5.2 Recomendaciones

Luego de analizar la información recogida en el desarrollo de este proyecto el grupo investigativo hace las siguientes recomendaciones a la empresa BBVA sucursal central de Tunja.

La integridad física y mental de los trabajadores en el objeto del Departamento de Recursos Humanos del BBVA y dentro de los objetivos institucionales, se permite optimizar

los recursos para mejoramiento de la mano de obra en beneficio de mejorar la productividad de la compañía, es pertinente el desarrollo de un modelo estratégico integral que estructure un programa de capacitaciones preventivas sobre riesgos psicosociales que puedan bajar los índices de estrés, enfocado al crecimiento intelectual de los colaboradores de la empresa BBVA.

Establecimiento de prácticas de trabajo acorde a las necesidades visualizando las capacidades requeridas de la tarea y habilidades del trabajador. Promocionar un clima laboral en toda la organización, que potencie el desarrollo y bienestar humano, mediante las actividades de esparcimiento dentro de las jornadas laborales para ayudar a disminuir el alto índice de estrés que se está generando en la organización.

Se recomienda innovar constantemente el programa de Salud Ocupacional que va a ofrecer al personal para que cada uno de ellos desarrolle sus habilidades y destrezas y así se le facilite desempeñarse en su puesto de trabajo.

Se recomienda al Grupo BBVA invertir en el programa de salud ocupacional ya que aportan al crecimiento en corto y mediano plazo a la empresa y a cada persona ya que mejora las condiciones laborales y garantiza el normal funcionamiento de la organización.

Se recomienda crear un comité para evaluar periódicamente este programa ya que de esta manera se puede poner en práctica los conocimientos adquiridos y así mejorar el desempeño laboral.

El personal encuestado cuenta con pocos conocimientos sobre el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo lo que impide, desempeñar actividades, dentro del marco legal y en correspondencia con la política de la empresa, los empleados muestran la necesidad de ser capacitados en estos temas ya que es preciso obtener niveles de desempeño óptimos en las actividades laborales y un buen medio para desarrollo del recurso humano en concordancia con el cumplimiento de las normas legales.

5.3 Propuesta

Modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional, con énfasis en gestión del conocimiento (Nonaka y Takeuchi) y manejo de estrés empleados sucursal central de Tunja – Boyacá, banco BBVA.

El modelo que se va a implementar sobre planes de mejoramiento en el programa de prevención de riesgos psicosociales integrada al modelo de Salud Ocupacional con relación a la problemática de estrés detectada en empleados de Laboratorios SmartS.AS será el de medicina preventiva integral , esta tiene como objetivo asistir una estructura empresarial renovadora y eficiente, mediante el conocimiento trasmitiéndolo de manera correcta en la organización, de esta manera generar nuevo conocimiento, mejoras en procesos, especialmente de prevención a riesgos psicosociales que permitan mejorar la productividad y alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa.

El modelo se realiza mediante las siguientes fases que son cuatro

5.4 Objetivo General

Alcanzar un alto nivel de participación de los trabajadores del banco BBVA en el mejoramiento del programa salud ocupacional, utilizando el modelo de gestión de conocimiento Nonaka y Takeuchi.

5.5 Objetivos secundarios

Dar participación del trabajador en el proceso de toma de decisiones a nivel de la empresa en lo que concierne a salud ocupacional y construcción de negociaciones pertinentes.

Tener libertad de establecer contacto con los inspectores de trabajo y directivos de la empresa con el fin de exponer insatisfacciones por parte del personal con respecto a su área de trabajo.

Compartir información sobre mejoras en salud ocupacional a todos los trabajadores utilizando los diferentes medios tecnológicos de la empresa para una comunicación rápida y efectiva, contribuyendo a mejorar la calidad de vida del trabajador.

5.6 Estrategias

Promoción en salud en el lugar de trabajo

Divulgar estrategias por medio de publicaciones electrónicas, presentación en reuniones y conferencias.

Programar reuniones frecuentes en la sede con trabajadores y familia.

Desarrollo de herramientas y guías, elaboración de documentos escritos sobre concepto y metodología para crear lugares de trabajo saludables.

Programas de capacitación por medio de videos tutoriales.

Crear comités que vigilen la protección de la seguridad y la salud de todos los miembros de la organización.

Vigilar el cumplimiento de los requisitos legales, de los programas de salud ocupacional.

Funciones Preventivas

Asesoramiento de empleador, trabajadores y encargados de la empresa sobre:

Un medio ambiente de trabajo seguro y sano que favorezca una salud física y mental optima en relación con el trabajo.

La adaptación del trabajo con las capacidades del trabajador teniendo en cuenta el estado de salud física y mental.

Asesoramiento sobre la planificación y organización del trabajo

Participación en el desarrollo de programas para el mejoramiento de prácticas de trabajo

Asesoramiento en, materia de salud, seguridad, higiene en el trabajo, ergonomía.

Vigilancia de la salud de los trabajadores con relación al trabajo.

Vigilancia de los factores de medio ambiente

Fomento de adaptación del trabajo a los trabajadores

Medidas de rehabilitación del personal

Participación en el análisis de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Evaluación de la intensidad de trabajo según la labor realizada, Nonaka y Takeuchi.

La Socialización

Identificar los empleados que promueven conocimientos que le brindan ventajas competitivas a la organización, se formaría a través de compartir experiencias por medio de exposiciones orales, documentos, manuales y prácticas de conocimiento novedoso a la base colectiva que posee la organización. Estas se realizarían mediante talleres, charlas grupales y motivacionales, utilizar la estrategia de lluvia de ideas entre líderes de programas exitosos empresariales, que aporten a nuestro grupo la Seguridad y Salud Ocupacional con el ánimo de disminuir el nivel de estrés que se está generando dentro de la organización.

Elaboración de manuales que trasmitan conocimientos y experiencias sobre salud ocupacional a todo el personal y de nuevo ingreso y al promovido a un nuevo puesto, con el fin de documentar la experiencia de la organización a través de los años con beneficios de sí misma. Con esta técnica se busca eliminar el estrés y organización del trabajo.

Elaborar documentos

Donde se plasme información sobre sobre seguridad y salud con el fin de guiar a los equipos a alcanzar los resultados en materia de mejoramiento de las condiciones de trabajo y satisfacción del personal.

La Exteriorización

Se creara un modelo mediante cartillas, la elaboración de guías para el auto aprendizaje y manuales de capacitación. Mediante la identificación de conceptos y estrategias para brindar conocimientos a la comunidad interesada.

Identificar conceptos y estrategias

Las estrategias que se van a desarrollar en la organización son la evaluación y prevención de la enfermedad, utilizando diferentes medios de identificación de los problemas relacionados con aparición de brotes de estrés en el trabajo.

Elaboración de guías

Se construirán material y guías de apoyo donde se dicten instrucciones de manejo del estrés, y las formas de evitarlo. Dando participación a los empleados de que ellos mismos planteen soluciones ante la problemática, identificando los conflictos e intereses del trabajador basados en evidencias.

La combinación

Es el proceso de crear conocimiento explícito al reunir conocimiento proveniente de cierto número de fuentes, mediante el intercambio de conversaciones telefónicas, reuniones, correos, entre otros, y se puede categorizar, confrontar y clasificar para formar bases de datos para producir conocimiento explícito. Provisión de un Programa Especial para apoyar y reforzar los temas de Salud Ocupacional y problemas Sanitarios en particular a los temas identificados como de “alto riesgo” para que puedan enfrentarse de una manera más efectiva al estrés y así evitar sus potenciales efectos nocivos.

Uso de correos electrónicos

La forma más fácil y rápida de transmitir es compartiendo el conocimiento a todos los colaboradores a través de los correos electrónicos personales, como también a los correos institucionales, los grupos de wasap, intranet y otros medios de comunicación de las redes sociales. Desde allí se les compartirá información correspondiente a las buenas prácticas de salud ocupacional, ergonomía en el trabajo, pausas activas y otros temas de relevancia.

La Interiorización

Con los datos interpretados se utilizan estrategias para hacer la información parte de la dinámica y política de la organización. Intranet, Permite poner en comunicar a sobre todas las bases de datos, cifras, normas y conocimientos de la empresa y los trabajadores, con lo que proporciona información suficiente para que el empleado pueda conocer la información.

Manejo de herramientas como el internet

Implementar medios tecnológicos para capturar, modelar, validar, modificar y mantener conocimiento del programa salud ocupacional con el fin de compartir información, recursos y comunicación rápida utilizando intranet, video conferencias, listas de discusión y bases de datos en línea.

Incorporar conocimiento

La organización se ve obligada a transmitir sus conocimientos a los colaboradores a través de charlas, capacitaciones, practicas dinámicas, con el fin de que estos interioricen en sus puestos de trabajo las buenas formas de prevención de enfermedades y los diferentes riesgos que las ocasionan ya que es responsabilidad de crear una relación de trabajo

productiva la finalidad es que el trabajador adquiera, genere y utilice la información presentada para mejorar su calidad de vida y producción en la empresa.

Manejo de conversaciones

En una buena conversación se busca utilizar las técnicas de negociación y manejo de conflictos con la finalidad de crear una relación directa entre el trabajador de la empresa Bancaria BBVA y la organización con el fin de llegar a acuerdos sobre los riesgos de salud presentados en algunos colaboradores, lo cual afectan en la producción y crecimiento de la empresa y de los demás compañeros de trabajo.

Para esto se destinara un grupo de colaboradores los cuales se encargaran de vigilar el buen funcionamiento del equipo de trabajo, encargándose de indagar y evaluar y mejorar las condiciones ambientales, psicosociales y los riesgos que el trabajador refiera.

Modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional, con énfasis en gestión del conocimiento (Nonaka y Takeuchi) y manejo de estrés empleados sucursal central de Tunja – Boyacá, banco BBVA.

Análisis de la propuesta Modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional.

Figura 5.1.26

Modelo Estratégico integral para el proceso de salud ocupacional Banco (BBVA)



Fuente: Estudio – Autores 2017

Recursos: Humanos, Materiales, Financieros

Para implementar el modelo es necesario contar con los siguientes recursos

Humanos

Será esencial en la implementación del modelo en conjunto con el gerente general, director de recursos humanos, demás directores, coordinadores y todas las personas que laboran en dicha sucursal, quienes serían los que complementarían el modelo, brindando el respaldo para la eficiencia en este.

Materiales

Salones para la capacitación con excelente ventilación, capacidad para varios grupos de personas, con buen sonido, luz, adaptación de audio y video, un lugar agradable y que brinde una concentración al personal y pueda tener una excelente experiencia en el aprendizaje.

Financieros

Para la financiación de esta propuesta se hace necesario contar con un valor de siete millones novecientos quince mil pesos moneda corriente (\$ 7'915.000), como se especifica en el cronograma de actividades.

Plan de acción Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)

Modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional, con énfasis en gestión del conocimiento (Nonaka y Takeuchi) y manejo de estrés empleados sucursal central de Tunja – Boyacá, banco BBVA.

Tabla 5.1.26

Plan de acción M.E.I para el proceso de salud ocupacional Banco (BBVA)

ACTIVIDAD	ACCIONES	ESTRATEGIAS	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	Fecha de inicio	Fecha final	Duración (días)
Socialización con jefes de área sobre los hallazgos	Muestra de los resultados obtenidos durante la investigación	Socializar los hallazgos encontrados y dar posibles soluciones	Equipo investigativo y Talento humano de la empresa.	\$ 295.000,00	01/01/2018	16/01/2018	15
Diseño del plan de capacitación con los temas de interés	Análisis de la propuesta Modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional.	Seleccionar el personal necesario	Directrices de la organización	\$ 1.820.000,00	16/01/2018	05/02/2018	20
Gestión de los recursos para el desarrollo de la propuesta	Realizar la propuesta monetaria las directrices.	Asignar los recursos necesarios para la puesta en marcha de la propuesta	Directrices y administrador de recursos financieros	\$ -	05/02/2018	24/02/2018	19
Contacto EPS y ARL para buscar apoyo en las charlas, con personal calificado.	Solicitar capacitaciones a los entes encargados del tema	Asignar tareas requeridas para el proceso	Directrices y RRHH	\$ 1.000.000,00	24/01/2018	15/02/2018	22
Preparación de medios lúdicos, didácticos y audiovisuales para la capacitación.	Gestionar con los diferentes medios para obtener los materiales necesarios en el menor tiempo posible.	Alquilar salón de eventos con los equipos necesarios para evitar costos de compra.	Recursos humanos de la empresa.	\$ 1.200.000,00	15/02/2018	28/02/2018	13
Capacitación del personal	Dos jornadas mensuales durante 6 meses	Salud ocupacional, riesgos y pautas para el adecuado manejo del estrés laboral.	Personal calificado en los temas de interés y RRHH	\$ 3.600.000,00	01/03/2018	30/06/2018	121
Evaluación y desempeño de conocimientos en el área de trabajo.	Talleres recreativos y demostración de los resultados obtenidos	Pausas diarias entre las jornadas laborales de 15 minutos para relajación.	Área de recursos humanos de la entidad.	\$ -	30/06/2018	30/12/2018	183
TOTAL				\$ 7.915.000,00			

Inicio de	43101,00
Final de proyecto	43464,00

Fuente: Estudio – Autores 2017

Diagrama de Gantt

Modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional, con énfasis en gestión del conocimiento (Nonaka y Takeuchi) y manejo de estrés empleados sucursal central de Tunja – Boyacá, banco BBVA

Tabla 5.1.27
Diagrama Gantt para el proceso de salud ocupacional Banco (BBVA)



Fuente: Estudio – Autores 2017

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bermúdez, Giraldo, Moscoso, y Rendón, (2017). “modelo estratégico integral de Talento Humano que contribuya a la disminución de los factores de riesgos psicosociales e instituto Europeo de Psicología” investigación laboratorios SMART universidad nacional abierta y a distancia UNAD
- César, Lizarazoa, Fajardo, (2010) Breve Historia de la Salud Ocupacional en Colombia de la OISS Departamento de Ingeniería Industrial, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- Chiavenato, A. (2001) “Administración de Recursos Humanos”. 5ª Edición. Colombia: Editorial McGraw Hill
- Domingo, V. (2010) “Gestión del conocimiento del mito a la realidad” revista casa del libro
- Ducker, P. (1993) “Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades” artículo de la organización panamericana de la salud.
- Falcón y Herrera. Caracas, (2005) “Análisis del dato Estadístico, Guía didáctica, Universidad Bolivariana de Venezuela” Tesis de investigación datos a variables.
- García La Rosa, E. (1995) “Metodología Cuantitativa” Revista de ciencias sociales universidad de costa rica

Goncalves, (1997) Clima Organizacional y estrés laboral en empleados de trabajo por turno, República Bolivariana de Venezuela, Universidad Rafael Urdaneta, Facultad de ciencias políticas.

González, y Casanova, (1975) La Investigación Cualitativa y la Investigación Cuantitativa
Recuperado <https://tymas.wordpress.com/2007/10/04/la-investigacion-cualitativa-y-la-investigacion-cuantitativa>.

Gross, M. (2009) Conocimiento Explícito e Implícito ¿Dos formas distintas de pensamiento?
universidad the Pennsylvania state university (USA)

Hernández, N. (2014). Teoría de la gestión del conocimiento.

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

Informe anual Banco BBVA, (2016) revista británica, World Asset Management, recuperado de <https://www.bbva.com.co/>, 2016

Mapfre, Rodríguez, Ramírez, Birkmer, Sistema de Gestión de Seguridad e Higiene Recuperado <https://www.gestiopolis.com/como-evaluar-sistema-gestion-seguridad-higiene-ocupacional/>

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

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

Peluffo, M. y Catalán, E. (2002) Introducción a la Gestión del Conocimiento y su aplicación al Sector Público. Pág. 57. Recuperado de: <http://e-derecho.cl/downloads/manual22.pdf>

Poland, M. (2010) "plan de mejoramiento basado en la gestión del conocimiento del área de capacitación". Proyecto de investigación empresa reval s.a Universidad Nacional Abierta y a distancia Unad

Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Bogotá D.C.

Recuperadode:<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43752>

Reynaldo Velázquez Zaldívar, (2003), Gestión de Recursos Humanos, Ergonomía, Seguridad e Higiene Ocupacional Universidad de Holguin "Óscar Lucero Moya". Cuba

WikiLibros (2010). Teoría de creación de conocimiento por Nonaka y Takeuchi. Gestión del Conocimiento - Modelo de creación del conocimiento. Recuperado de:

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

ANEXOS

Encuesta de satisfacción para el proceso de salud ocupacional, con énfasis en gestión del conocimiento de la empresa BBVA

Apreciado(a) señor(a), de manera respetuosa, se le solicita se sirva colaborar de manera atenta dando contestación a las preguntas formuladas a continuación.

Se le agradece de antemano su gentil colaboración, las respuestas que otorgue serán tratadas con absoluta discrecionalidad y reserva; únicamente serán utilizadas para el estudio adelantado en torno al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST9)

1. En la empresa en la que labora ha recibido formación y desarrollo para su labor y crecimiento personal?
Sí ____
No ____
2. Cada cuánto recibe este tipo de información y orientación para su labor?
Mensualmente ____
Semestralmente ____
Anualmente ____
Nunca ____
3. La información y orientación recibida le ha parecido?
Excelente ____
Buena ____
Regular ____
Pésima ____
4. Considera que los conocimientos con los que cuenta le dan la seguridad para hacer su trabajo?

Si___

No___

5. Cómo ve usted la Salud Ocupacional en su área de trabajo?

Excelente___

Buena___

Deficiente___

6. ¿Cuál de estos programas de Salud Ocupacional se utilizan en la empresa?

Programa de medicina preventiva y del trabajo___

Programa de higiene y seguridad industrial___

Programa de saneamiento básico y protección ambiental___

Programa de entrenamiento___

Otro (por favor especifique)___

7. Las Condiciones ambientales en su puesto de trabajo tiene que ver con su desempeño laboral?

Si___

No___

8. Cómo puede ayudar a mejorar el desempeño de sus colaboradores desde el punto de vista de la Salud Ocupacional?

Capacitaciones_____

Talleres_____

Foros_____

Audiovisuales_____

Otro___ inconsistencias de pla

9. Sabía usted que las principales afecciones que afecta al trabajador financiero y bancario es el estrés?

Si___

No___

10. Cuál cree que es la principal causa para que los empleados se sientan estresados en sus puestos de trabajo?

Sobrecarga laboral ___

El puesto de trabajo no es cómodo___

Horarios extensivos___

11. La empresa BBVA realiza actividades de esparcimiento?

Si___

No___

12. Indique cuál de las siguientes pausas activas realiza durante su jornada laboral?

Movimiento de cuello___

Brazos y muñecas___

Miembros inferiores___

Cintura___

Espalda___

Todos___

Ninguno___

13. Mencione cual es la principal enfermedad que está afectando el normal desarrollo de las actividades en el BBVA?

Enfermedades terminales___

Sistema digestivo___

Accidentes___

Estrés____

Otros__

14. Usted tiene conocimiento si la empresa tiene programas preventivos de salud ocupacional?

Si____

No____

15. De los siguientes programas cual le gustaría que se implemente para su área de trabajo?

Prevención de riesgos____

Ergonomía en su puesto de trabajo____

Realizar pausas activas durante la jornada laboral____

16. Alguna vez ha presentado los siguientes síntomas: dolor muscular, ansiedad, agotamiento irritación?

Nunca____

A veces____

Siempre____

17. Los procesos y procedimientos me orientan de forma correcta a realizar bien mi trabajo?

Nunca____

A veces____

Siempre____

18. El banco BBVA realiza jornadas de medicina preventiva como medición de Tensión Arterial, Glucómetros, vacunación, indagación de ausentismo laboral, estilos de vida saludables?

Nunca___

A veces___

Siempre___

19. El estilo de mando al que es sometido frecuentemente por su jefe inmediato es?

Autoritario___

Vendedor___

Consultivo___

Democrático___

20 El ritmo de trabajo intenso y tiempos de ejecución en su puesto de trabajo, son valorados frecuentemente por un especialista?

Nunca___

A veces___

Siempre___

21. ¿está satisfecho con su trabajo?

Si ___

No___

22. ¿Está satisfecho con el número de horas que trabaja?

Muy satisfecho ____

Satisfecho ____

Neutro ____

Insatisfecho ____

Muy insatisfecho ____

23. ¿Presenta dificultad para conciliar el sueño después de su jornada laboral?

Si _____

no_____

24. ¿Está satisfecho con el sistema de turnos establecido (se encuentra cómodo trabajando por la mañana, tarde o noche, o con las variaciones que se le imponen desde la dirección)?

Muy satisfecho ____

Satisfecho ____

Neutro ____

Insatisfecho ____

Muy insatisfecho ____

25. ¿En su trabajo realiza tareas que requieren un alto nivel de concentración?

Si ____

No____