

**PROPUESTA DE MEJORA PARA LA SALUD OCUPACIONAL EN GUAJIRA MOVILES
TELECOMUNICACIONES EU, BASADA EN LA GESTION DEL CONOCIMIENTO**

**YEISON MANUEL SPITIA RAMIREZ COD. 15206445
ROSANA ORTIZ MONTENEGRO COD. 1082846044
HERNANDO PONCE COD. 9.558.262
MARIA ALEJANDRA MANTILLA ZAMBRANO COD. 1.101.692.526**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONOMICAS Y
DE NEGOCIOS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
2017**

**PROPUESTA DE MEJORA PARA LA SALUD OCUPACIONAL EN GUAJIRA MOVILES
TELECOMUNICACIONES EU, BASADA EN LA GESTION DEL CONOCIMIENTO**

**YEISON MANUEL SPITIA RAMIREZ COD. 15206445
ROSANA ORTIZ MONTENEGRO COD. 1082846044
HERNANDO PONCE COD. 9.558.262
MARIA ALEJANDRA MANTILLA ZAMBRANO COD. 1.101.692.526**

**HECTOR ALFONSO MARTINEZ
TUTOR**

**Trabajo De Grado Presentado Como Requisito Para Optar Para Título De
Administrador De Empresas**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONOMICAS Y
DE NEGOCIOS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
2017**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	8
PRESENTACION DE LA EMPRESA.....	11
CAPITULO 1.....	12
1. EL PROBLEMA.....	12
1.1. Antecedentes Del Problema.....	13
1.2. Planteamiento del Problema.....	15
1.3. Objetivos.....	15
1.4. Justificación de La Investigación.	16
CAPITULO 2.....	16
2. REVISION DE LITERATURA	16
2.1. Marco Teórico	16
CAPITULO 3.....	26
3. METODOLOGIA GENERAL	26
3.1. Método De La Investigación	26
3.2. Población	28
3.3. Fuentes De Información	30
3.4. Técnicas de Recolección de Datos	30
CAPITULO 4.....	31
4. RESULTADOS.....	31
4.1. Análisis De Los Resultados.....	31
CAPITULO 5.....	46

5. CONCLUSIONES	46
5.1. Resumen de Hallazgos	46
5.1. Recomendaciones	49
5.2. Propuesta	50
REFERENCIAS BIBLIOGRAFIAS	59
ANEXOS.....	63
6. ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO APLICADO.....	63

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Opinión sobre las condiciones ambientales en el trabajo.....	32
Tabla 2. Opinión sobre la importancia de promover políticas de seguridad y salud ocupacional en la empresa.....	35
Tabla 3. Opinión sobre la manera en que afecta el estrés laboral en la vida personal y/o laboral.	37
Tabla 4. Opinión si considera que el estrés laboral debe ser tratado con la misma importancia así como se está expuesto a otros factores de riesgos.	39
Tabla 5. Opinión si están de acuerdo con el acoso como táctica de presión para el logro de metas organizacionales.	41
Tabla 6. Opinión sobre el apoyo recibido por parte de jefe inmediato.	44
Tabla 7: Recursos financieros	56
Tabla 8. Diagrama de Gantt	57

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Accidente traumático.....	17
Figura 2. Convenciones estadísticas para interpretar la formula.....	29
Figura 3. Sobre la opinión de condiciones ambientales en el trabajo.....	34
Figura 4. Opinión de la importancia de promover políticas en seguridad y salud ocupacional.....	36
Figura 5. Opinión acerca de las afectaciones del estrés en la vida personal y/o laboral.....	38
Figura 6. Opinión sobre tratar el estrés laboral con la misma importancia así como se está expuesto a otros factores de riesgos.....	40
Figura 7. Opinión si están de acuerdo con el acoso como táctica de presión para el logro de metas organizacionales.....	42
Figura 8. Opinión sobre el apoyo recibido por parte de jefe inmediato.....	44
Figura 9. Espiral De Creación Del Conocimiento.....	51

INTRODUCCIÓN

El ámbito de la supervivencia competitiva de las organizaciones a nivel mundial han aumentado cada vez más sus esfuerzos por mantenerse en el mercado y bien por ello se batallan constantemente no solo con factores externos sino también internos, la creencia de que solo al cliente externo hay que conquistarlo y fidelizarlo para sostener una empresa ya está siendo diferida por los gerentes modernos quienes ya comparten la idea de que para lograr esa lealtad se debe brindar las mejores condiciones y mantener contento al personal a cargo o el bien llamado cliente interno para que estos reflejen la humanidad de la empresa.

El hecho de que las empresas estén dedicadas a mejorar las estrategias para mantener un mercado no quiere decir que deban presionar a las personas que ahí trabajan para lograrlo y a pesar de que es una exigencia válida ya que si no hay esfuerzo no se puede cumplir la meta, también hay que decir que la empresa también debe proporcionar las condiciones físicas y mentales para desarrollar en sus colaboradores inteligencia emocional para hacerle frente a esas presiones a la que están sometidos gracias a la economía y la globalización mundial.

De acuerdo a lo anterior esto podría darse si la empresa desconoce la necesidad de aplicar la salud ocupacional integral y más que condiciones físicas desde hace tiempo atrás se ha tratado con el clima laboral que ha sido en consecuencia lo que ha afectado la salud en sí no es solo físico sino mental de los colaboradores, si las personas quienes conforman el talento humano no está saludable es imposible lograr resultados óptimos. Un gerente de talento humano de la zona

regional Caribe de telefonía móvil diferente a la de objeto de este estudio sostenía en una conferencia de gestión e innovación empresarial en el cual afirma que:

Ya no se puede considerar importante nada más el cliente externo si yo como gerente no consiento también a mi cliente interno, sino lo enamoro, ni estoy atento a sus necesidades ellos no van a reflejar lo que la empresa quiere proyectar en el mercado, por el contrario su descontento e insatisfacción se verá manifestado en sus rostros, si eso es percibido por los clientes es muy seguro de que estos no vuelven. J. Muniz, 2017

Las palabras textuales de este gerente es una realidad y es evidente en todo tipo de organización unas más que otras pero el problema sigue presente en la actualidad empresarial y que aún viven y se resisten en cambiar su concepto arcaico de que los empleados se mueven y se motivan para realizar su labor por el pago o retribución de su labor realizada y por ende crean estrategias para obtener el mejor talento humano o por lo menos uno altamente cualificado, con el fin de hacer más fácil la obtención de sus intereses.

Teniendo en cuenta este contexto, Guajira Móviles Telecomunicaciones EU aspira ser exitosa e impone al igual que Movistar criterios y políticas internas de calidad para contar con un talento humano competente que le permita captar nuevos clientes y consolidar los fijos sin embargo que este proceso de selección de personal idóneo sea menos costoso esta creencia es buena y valida y muy aplicada cuando se pretende aumentar el grado de exigencia a sus colaboradores, pero ¿qué pasa cuando se sobrepasa la política y de la exigencia aumenta el compromiso generándoles presiones constantes a quienes trabajan en ella y esta sea la causa de afectaciones física y mental de quienes apoyan este proceso?.

Desde que Telefónica Movistar tomo auge en la operatividad y servicios de las telecomunicaciones en Colombia también empezaron las alianzas con empresas gestoras para ofertar los servicios a ese nicho a la que la Multinacional no puede llegar y es por ello que coincide en estos mismos problemas ya que estas empresas funciona meta en ventas y los salarios de los trabajadores dependen por las comisiones razón por la cual en cada periodo se debe aumentar sus ventas ya que mantener el liderato en el mercado de telecomunicaciones les obliga a forzar y presionar constantemente a vendedores, asesores, y gestores comerciales quienes sufren constantemente de repercusiones en la calidad de vida laboral.

Por lo tanto en esta investigación se evalúa la situación presentada a una filial de Movistar Guajira Móviles Telecomunicaciones EU cuya empresa está autorizada para vender sus productos en servicios y planes móviles sin embargo carece de planes de prevención, promoción y tratamiento a la salud ocupacional de sus empleados que han estado expuestos factores de riesgos asociados a la salud física, mental y social de tal forma se pueda formular estrategias y adoptar un modelo de gestión para que la empresa se comprometa en trabajarle a su inteligencia emocional a su bienestar y desarrollo social y de esta manera se obtengan menos rotaciones, desvinculación injustificada ni altos costos en demandas e indemnizaciones.

PRESENTACION DE LA EMPRESA

Guajira Móviles Telecomunicaciones EU es un agente comercial de Movistar que funciona en el Departamento de La Guajira, esta empresa pertenece a un grupo de agentes comerciales que opera en toda Colombia desde que Movistar se apodero de la antigua Telecom y quien creo alianzas comerciales con dichas empresas que operan en todo el país con el fin de extender sus productos en el mercado.

Actualmente tiene operaciones en Riohacha y una sede que funciona en la ciudad de Valledupar. La compañía se proyecta con obtener crecimiento en el sector de las telecomunicaciones por el cual participa en la economía actual generando empleo sobre todo en asesoría comercial para llevar la promoción de los productos Movistar donde esta no puede llegar.

CAPITULO 1.

1. EL PROBLEMA

En este capítulo se aborda el tema de Gestión del Conocimiento en la Gerencia del Talento Humano con el propósito de plantear el Modelo Nonaka y Takeuchi para el proceso de Salud Ocupacional aplicado a una empresa adscrita a Movistar autorizada como agente comercial en el departamento de La Guajira que opera en Riohacha de razón social Guajira Móviles Telecomunicaciones EU es una compañía que promueve y vende productos y servicios en telefonía de planes móviles pos pago y prepago, servicios de internet banda ancha, conectividad a Internet móvil con tecnología 4G LTE.

Para ello se desarrolla los antecedentes arraigados del problema donde se describe la base sobre el cual se fundamentó esta investigación, de igual forma el planteamiento del problema por donde se va a direccionar mediante la pregunta de investigación enfocada en la empresa Guajira Móviles Telecomunicaciones EU, como también en el desarrollo de los objetivos y justificación como una forma de evidenciar lo que sucede dentro de esta empresa y como de esta manera sea utilizada la estrategia como un aporte significativo para mejorar las condiciones internas de esta empresa en materia de salud ocupacional que trate aspectos físicos, mentales y desarrollo social de los trabajadores sobre el cual se pretende comprobar la viabilidad del modelo propuesto como plan de mejoramiento.

1.1. Antecedentes Del Problema.

El ambiente laboral es un tema que ha sido de mucho interés en la actualidad empresarial, diversas teorías han tratado este fenómeno como parte fundamental para asegurar la estabilidad integral de los miembros que la conforman, el tema se ha debatido del modo ya que en términos objetivos se fundamental en ambiente físico y estructural, mientras que el subjetivo trata sobre la percepción de los trabajadores tienen del ambiente.

Para Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Actualmente la empresa Guajira Móviles Telecomunicaciones EU, presenta un clima laboral desfavorable ya que desde inicio de sus operaciones se ha visto presionada por vender y promocionar las ofertas de servicios de Movistar.

Desde que se gestó la alianza de Telefónica con Telecom Movistar Colombia empezó a controlar el mercado de telecomunicaciones en todo el país por lo que procuro extender su centro de operaciones absorbiendo a las pequeñas empresas que operaban en el territorio nacional razón

por la cual creo alianzas con estas empresas unas con más grande influencia en el mercado de operaciones que otras pero de igual importancia por lo que su función consiste en actuar como agentes comerciales con el fin de extender sus productos.

En la capital del Departamento de La Guajira existen 4 de estas compañías ubicadas, por lo que el objeto de estudio va centrados en la empresa Guajira Móviles Telecomunicaciones EU.

La gerencia y coordinadores de Guajira Móviles Telecomunicaciones EU establecen una meta en ventas a cada empleado por cada indicador ese tope debe cumplirlo a cabalidad el cual lleva en seguimiento mensual de manera que estos puedan ganar comisiones por ventas, la presión ejercida es tan fuerte que ante el riesgo de perder el empleo se ven obligados a competir entre ellos generando un ambiente hostil, el ganar clientes se vuelve tan vital que en un panorama de desempleo no puede dar motivos para posibles desvinculaciones unilaterales, sin embargo el efecto resulta negativo para ambas partes ya que el trabajador presenta dificultades en su desempeño y por ende incumplimiento de metas que de cierta forma influye en el ambiente laboral.

En este sentido ninguno quieren perder la estabilidad laboral, y asociado al estrés ha causado en algunos de ellos ha creado problemas físicos, mentales y sociales ya que trabajar en jornadas extenuantes, las condiciones de inseguridad en que se ven sometidos los asesores comerciales por captar clientes en visitas domiciliarias, conflictos entre compañeros por competencias en las ventas poco apoyo y reconocimiento al desarrollo social de sus empleados, razón por la cual estas afectaciones son negativas para la vida laboral y su área de influencia.

1.2. Planteamiento del Problema

Basado en lo descrito anteriormente se pretende dar respuesta al siguiente interrogante.

¿De qué manera afecta a los trabajadores de Guajira Móviles Telecomunicaciones EU la no aplicación efectiva de la seguridad y salud ocupacional que permita la adopción oportuna a las evaluaciones de riesgo y a la rehabilitación del trabajador?

1.3. Objetivos

1.3.1. **General:** Plantear el Modelo Nonaka y Takeuchi para la Salud Ocupacional en Guajira Móviles Telecomunicaciones EU con Énfasis en Gestión del Conocimiento .

1.3.2. *Específicos*

- Identificar el estado en que se encuentra el clima laboral actualmente en Guajira Móviles Telecomunicaciones EU.
- Evaluar los efectos que ocasiona el estrés laboral como factor deteriorante en aspectos físicos, mentales y desarrollo social los colaboradores de Guajira Móviles Telecomunicaciones EU y como afecta su rendimiento y el buen funcionamiento de la empresa.
- Proponer y demostrar la viabilidad del modelo Nonaka y Takeuchi como plan de mejora que ayude a la salud ocupacional y que asegure el bienestar físico y mental de los colaboradores de Guajira Móviles Telecomunicaciones EU.

1.4. Justificación de La Investigación.

En el área de talento humano durante mucho tiempo se ha gestado diferentes formas para tratar al personal que forma parte de una organización garantizarle condiciones óptimas para que realicen su labor de la mejor manera de tal forma que su satisfacción sea un espejo para los clientes que interactúan con ellos y en una empresa como Guajira Móviles Telecomunicaciones EU donde la interacción con el cliente es obligatoria porque a ellos se les debe convencer que tienen una mejor oferta que su competencia y esto va encaminado a que se les brinde la mejor atención posible que garantice una venta y que esta se pierda se considera inaceptable para la empresa.

De igual manera lo que muchas empresas como esta ignora que el hecho de hacer presión y acoso constante está generando una enfermedad que ya está encendiéndose las alarmas en la OMS, que se extendió en Latinoamérica y hoy en día ha generado especial interés en Colombia ya que el estrés ha sido ocasionado muertes en el mundo y es precisamente por la cual hace parte también esta investigación.

Dentro de esta perspectiva adoptar un modelo para la salud ocupacional ajustados a las normas vigentes que garantice tratar el bienestar integral de los colaboradores de las empresas se ha considerado como fundamental en los programas de salud ocupacional y esto ayuda a que esta sea aplicada en tratar también la inteligencia emocional como una forma de hacerle frente a las presiones causadas por factores internos y externos propios de la naturaleza de los procesos y actividades de las empresas, por lo que en este sentido la gestión del conocimiento se aplicaría más flexible frente a los constantes cambios a lo que está sujeto el mercado de las

telecomunicaciones siendo este un aporte significativo para el área de gestión del talento humano.

Por lo tanto esta investigación contribuye a que se mejoren las condiciones de las personas que apoyan a las empresas a que su crecimiento se mantenga, el prestarles más atención a su crecimiento y velar por su bienestar físico, mental y social es lo que hoy en día interesa, ya que su inestabilidad generaría aumento de costo en rotaciones, desvinculaciones injustificadas, inducciones constantes, demandas e indemnizaciones, etc.

CAPITULO 2

2. REVISION DE LITERATURA

2.1. Marco Teórico

2.1.1. *Salud Ocupacional:*

La Organización Mundial de La Salud define la salud ocupacional que “es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y 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 citado por (Roca, 2016).¹

2.1.2. *Ambiente Laboral:*

(Burton s.f.) La Oficina Regional del Pacifico Oeste de la OMS define un entorno de trabajo saludable de la siguiente manera: Un Entorno de Trabajo Saludable, es un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad. Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza de trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y Organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad. Esto permite a los jefes y trabajadores tener cada vez

¹ El documento publicado por la OMS pertenece a una serie de publicaciones enfocada en la salud ocupacional como un especial interés en trabajar en esta área para las empresas el cual el autor iza el concepto de salud ocupacional previamente consultado en: Organización Mundial de la Salud. Salud Ocupacional para Todos. Suiza-Ginebra (1995).
http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42109/1/951802071X_spa.pdf (pág. 60. Párrafo 2) Consultado 31/03/2016 14:10pm

mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más energéticos, positivos y felices.
(pag 14).

De igual forma complementa el autor con el Instituto Nacional Americano para la Salud y Seguridad Ocupacionales tiene una Iniciativa para la Vida De trabajo, que “Tiene la visión de que existan espacios de trabajo libres de peligros previamente reconocidos, con políticas sustentables, programas y prácticas de promoción de la salud; y empleados con franco acceso a programas y servicios efectivos que protejan su salud, seguridad y bienestar.” Citado por (Burton s.f. pag 14). Sin embargo ante las posibilidades de que se apliquen panificación efectiva de evaluación de riesgo es indispensable de que estas se reocupen no solo por contrarrestar o tratar los riesgos físicos, eléctricos, mecánicos, ergonómicos, etc., de manera que se trabaje en la prevención ya que la falta de control contribuye al daño. El Instituto Americano del Estrés ha desarrollado el siguiente Modelo de Accidente Traumático asociados al riesgo psicosocial. (Burton s.f. pag 26).

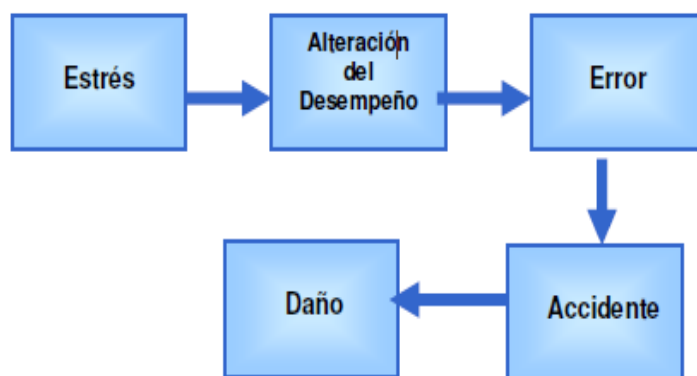


Figura 1. Accidente traumático.²

² El modelo de accidente asociado al riesgo psicosocial fue elaborado por el Instituto Americano del Estrés con el fin de estructurar la forma en que expone una persona que ha sufrido previamente alteraciones a nivel mental y como esta afecta de igual forma la física, la una afecta a la otra, razón por la cual cada fase es una secuencia sistemática que al llegar a su punto más crítico “al error” esta puede desencadenar consecuencias traumáticas y dañinas para el trabajador.

Es por ello que adoptar entornos saludables amerita que no solo se enfoque en proteger aspectos físicos sino también se preste especial atención en riesgos psicosociales para crear entornos saludables.

En complemento de este concepto aplicado a las empresas también OMS enfatiza “Un entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo en base a los siguientes indicadores”; La salud y la seguridad concernientes al espacio físico de trabajo. La salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del ambiente de trabajo. (Burton s.f. pag . 15.).

Lo anterior va orientado al trabajo de prevención primaria, esto es, prevenir que sucedan accidentes o enfermedades. De cualquier modo, incluirse en los servicios de salud ocupacional de la empresa bajo el rubro de “recursos personales de salud” cuando no esté disponible en la comunidad. (Burton s.f. pag . 15.) . El autor complementa esta afirmación cuando se enfoca en la importancia de las condiciones laborales y cuando estas no son las óptimas son un factor externo que puede afectar la estabilidad física y mental y desarrollo social de los trabajadores por lo que es necesario crear mejoras en el desempeño en esta área, de forma coherente con la política de Seguridad y Salud en el Trabajo SST.

2.1.3. Estrés laboral:

Según la OMS en el marco de su programa de salud ocupacional ha publicado una serie de publicaciones a cerca de La Protección De La Salud De Los Trabajadores; en su tercera entrega “La Organización Del Trabajo y El Estrés” define esta problemática como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y previsiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (Leka A, Griffiths A, Cox T. 2004). De acuerdo a lo anterior el autor resalta que existe una confusión entre presión, reto y estrés, que en ocasiones son utilizadas para justificar ciertas prácticas gerenciales inadecuadas que afectan considerablemente la salud de los trabajadores. (Pág. 4.)

De esta forma se rescata el aterrizaje que le proporciona la OMS sobre la realidad existente porque las presiones no van a dejar de existir, y hablar de presión de cierta forma resulta positivo cuando induce en las personas estar atentos a diversas circunstancias, desarrollar aprendizajes situacionales, desarrolla motivación como una forma de superación personal. Sin embargo cuando la presión aparece en exceso la OMS advierte que puede perjudicar la salud de sus empleados y por ende los resultados de su empresa por lo tanto se ha hecho importantes investigaciones para contrarrestar este problema para ello se trabaja en pro de un clima laboral saludable. (Leka et al., 2004 pág. 3.)

2.1.4. Trabajo Saludable:

Según la OMS (1986) un trabajo saludable es aquel en que la presión sobre el empleado se corresponde a sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para él. Dado que la salud es un estado

completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afectaciones o enfermedades. Lo antes expuesto estipula que al existir presión en el trabajo se considera normal, que ante situaciones se pueden afrontar de diferentes formas y es a partir de ahí donde la empresa debe actuar ya debe plantear un programa de salud ocupacional que se ocupe aplicar las políticas reglamentarias y métodos que ayude a garantizar el bienestar y la seguridad integral de los trabajadores.

2.1.5. Consecuencias del Estrés laboral para el individuo y para las entidades:

Dentro de las consecuencias por el estrés laboral se ha podido establecer que sus efectos se ven reflejado en su incapacidad de relajarse o concentrarse, estar angustiado e irritable, tener dificultad para pensar con lógica y tomar decisiones, se les nota aburrido, desmotivado y a sentir menos comprometido, también se les asocia a problemas físicos como cardiopatías, trastornos digestivos, dolores de cabeza, aumento de la tensión arterial y trastornos musculares, etc. (Leka et al., 2004 pág. 8.)

Para OMS las entidades la expone que las entidades también se ven afectada ya que esta amenaza con el buen funcionamiento y hasta la supervivencia de la misma entre sus efectos despliega el aumento del ausentismo, de rotación, efecto negativos en proceso de reclutamiento y selección, aumento de problemas legales por demandas emprendidas por trabajadores, deterioro de la imagen ante sus empleados y clientes. (OMS, 2004). Para ello se crean técnicas para medir el riesgo y de esta manera establecer planes de mejorar.

2.1.6. *Evaluación Y Gestión Del Riesgo:*

Dentro de los programas de salud ocupacional se establecen criterios de evaluación para determinar la existencia del problema y medir la magnitud de afectación que ocurre dentro de la entidad para que este sea la causal de que despliegue otras situaciones internas como la falta de compañerismo, mal ambiente laboral entre otros para ello la OMS propone que debe existir una política de gestión de la salud del trabajador que incluya también el estrés laboral que adopte respuestas oportunas y la rehabilitación del trabajador gestionando la aplicación de un enfoque basado en la gestión del riesgo. (Leka et al., 2004 pág. 10.)

2.1.7. *Fases para la gestión del riesgo según la (OMS, 2004).*

- Análisis de la situación y evaluación del riesgo
- Elaboración de un plan de actuación para reducir el riesgo de estrés laboral
- Puesta en marcha del plan de actuación
- Evaluación del plan de actuación
- Lecciones aprendidas y adopción de nuevas medidas basadas en los resultados de la evaluación. (Leka et al., 2004 pág. 12.)

Teniendo en cuenta la normatividad colombiana el Decreto 1443 del 2014 se crean definiciones de una de las estrategias para estar atento al programa es por ello que en su artículo 2 inciso 36 establece la importancia en:

2.1.8. Vigilancia de la salud en el trabajo o vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo:

Comprende la recopilación, el análisis, la interpretación y la difusión continuada y sistemática de datos a efectos de la prevención. La vigilancia es indispensable para la planificación ejecución y evaluación de los programas de seguridad y salud en el trabajo, el control de los trastornos y lesiones relacionadas con el trabajo y el ausentismo laboral por enfermedad, así como para la protección y promoción de la salud de los trabajadores dicha vigilancia comprende tanto la vigilancia de la salud de los trabajadores como la del medio ambiente de trabajo. Decreto 1443 (2014).

2.1.9. Aplicación y ejecución de los objetivos de SG-SST:

Enmarcando la normatividad colombiana sobre este mismo decreto en su Artículo 7 define los Objetivos de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta Política de SST debe contener los siguientes objetivos sobre los cuales la organización expresa su compromiso y sobre el cual debe trabajar:

- a) Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles;
 - b) Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST en la empresa; y
- Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.

Decreto 1443 (2014).

2.1.10. Gestión del conocimiento

2.1.10.1. Gestión del conocimiento y desarrollo social.

H. Ospina (s.f.) expresa que el Talento Humano, requiere un tratamiento de manera integral. No es posible entenderlo en las organizaciones, sin considerar aspectos como: sus intereses particulares, su motivación, contexto social y económico (incluida la familia), las características de personalidad, los estilos preferidos de aprendizaje, la forma como construye la realidad, las habilidades intelectuales, psicomotoras y sociales, los sueños, aspiraciones y especialmente el potencial de desarrollo (Pág.3).

Dentro de este proceso lo anterior trabaja en el desarrollo social del individuo el cual en complemento que trata de que La dinamización del conocimiento del Talento Humano deberá ser promovida, no solamente mediante la capacitación formal por medio de cursos, seminarios, auto estudio, etc. sino que deberá remontarse hacia esquemas nuevos, como el Internet, los cursos asistidos por computador y los programas tutoriales, entre otros, que permitan tener mejores resultados, por ser estos métodos ágiles para la asimilación y abstracción del conocimiento como un aporte a la seguridad integral como un estímulo a su desarrollo. H. Ospina. (pág. 4).

2.1.10.2. Gestión Del Conocimiento Y Buenas Prácticas En Seguridad Y Salud En El Trabajo.

Morgan G. 2016 en su participación en un artículo de la revistaempresarial.com en su sección de salud plantea que “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 planteamientos estratégicos, técnicos, educativos y comunicativos”.³

Bajo este enfoque el artículo asegura que siendo este siglo como el de conocimiento, la investigación y la innovación, reconocer las buenas prácticas debe ser una particularidad y cualidad de la gestión en seguridad y salud en el trabajo ya que esta se ha convertido en un constante aprendizaje las experiencias de otros y que ha ayudado a formar un modelo propio dependiendo de la naturaleza misma de las empresas y de este nuevo conocimiento nace nuevas ideas en materia de intervención y prevención esto en aras de las buenas prácticas en pro del bienestar de los trabajadores.

La gestión del conocimiento con la seguridad y salud en el trabajo se relaciona con los actuales planteamientos sobre los criterios de pertinencia, técnica y eficiencia de las intervenciones que abarca no solo el sistema de gestión sino también las necesidades de las organizaciones conforme a la identificación, valoración de los peligros y los controles que se implementen frente a los riesgos (G. Morgan. 2016). Por lo tanto es necesario que la organización aparten las barreras frente a la detección y transferencias de buenas prácticas de la salud ocupacional y participe en la sistematización del saber y documentarlas experiencias de manera esta sea útil para la sociedad con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, a las organizaciones en términos generales a la gestión de seguridad y salud.

³ Morgan G. (2016). Gestión del Conocimiento y Buenas prácticas en seguridad y Salud en el trabajo. Revistaempresarial.com Sección Salud. Recuperado de <https://revistaempresarial.com/salud/salud-ocupacional/gestión-del-conocimiento-y-buenas-practicas-en-seguridad-y-salud-ocupacional>

Por su parte A. Gutiérrez, (2013) asegura que en las últimas dos décadas se han presentado iniciativas en el campo de la salud, en las que el concepto de redes de conocimiento que ha recobrado fuerza y ha fortalecido el trabajo en relación con la promoción de la salud de los trabajadores que dé respuesta a los distintos factores: individuales, institucionales y ambientales, donde trabajar en redes de investigadores permite: establecer conexiones, que a la vez generan contextos propicios para la creación de ambientes de trabajo que faciliten la salud del trabajador; desarrollar mejores modelos, mejores ambientes de aprendizaje en las instituciones formadoras de recursos humanos, gestionar eficientemente recursos y dar apertura a mayores oportunidades para las nuevas generaciones que se forman en estas áreas. (Pág. 7).

Y es ahí donde las empresas pueden articular para la gestión de salud ocupacional con horizonte sostenible. El autor sostiene que Los retos de hoy en materia de salud ocupacional tienen un amplio horizonte en términos de distintas áreas: psicología positiva del trabajador, ergonomía, toxicología industrial, salud integral y otros. Todo esto precisa una labor de equipo y el liderazgo institucional. (A. Gutiérrez, 2013 pág. 8).

Conforme a la investigación antes planteado por diversos autores se resalta la importancia en tratar el tema de salud ocupacional de los trabajadores, varios autores coinciden en la importancia de que las empresas se actualicen con experiencias de otras compañías y lo que se ha detectado a través de los años para ello se es necesario actualizar normas, aplicarlas dentro de las empresas y compartir ese conocimientos y experiencias con la sociedad en general de manera sea un aporte no solo a la salud sino al bienestar integral de las personas siendo un modelo para este nuevo siglo.

CAPITULO 3.

3. METODOLOGIA GENERAL

Este capítulo se describe el tipo de investigación, la población, con sus respectivas muestras, el instrumento y la técnica de recolección de datos que servirán de insumo para resolver las dudas propuesta en esta investigación por lo que las herramientas utilizadas para la realización del sistema propuesto así como también la metodología utilizada a lo largo del desarrollo de la investigación son esenciales para analizar los resultados.

3.1.Método De La Investigación

La aplicación de la investigación *cualitativa*, es aplicada cuando se requiere entender el comportamiento de los integrantes de la empresa, sus aptitudes y capacidades para desempeñar los cargos de las diferentes áreas. La presente investigación se catalogó de tipo *descriptiva*, la cual según los autores Tamayo y Tamayo, 2011. “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente”. (Pág. 53).

Tamayo (2011) “Habría que mencionar que para Tamayo la investigación descriptiva se trabaja sobre realidades de hecho, donde lo fundamental es una descripción e interpretación de la realidad correctamente pasando por varias etapas como la descripción de la hipótesis,

definiciones, formulaciones, la selección de la herramienta y técnicas de recolección y estudio de datos, llegado a una descripción, análisis e interpretación de datos, de la realidad conforme a la problemática inicialmente planteada al comienzo de la investigación, cada paso es fundamental para la investigación para llegar a obtener unos resultados óptimos en esta. (pág. 53-54).

En aras de resolver el ¿Cómo elaborar un modelo estratégico para la salud ocupacional en Guajira Móviles Telecomunicaciones EU con énfasis en gestión del conocimiento? Teniendo en cuenta que es necesario aplicarla para demostrar si el modelo propuesto funciona no solo para la empresa sino también pueda usarse para otras compañías, de esta forma se tuvieron en cuenta las siguientes fases:

Fase 1: Diseño de la investigación.

- Formulación y elaboración del instrumento (entrevista)
- Selección de la muestra
- Encuestas aplicada a los funcionarios de Guajira Móviles Telecomunicaciones EU

Fase 2: Recolección y análisis de la información.

- Tabulación y análisis de datos

Fase 3: Informe de hallazgos y conclusiones.

- Resumen de hallazgos
- Recomendaciones

- Aplicación del modelo Nonaka y Takeuchi para identificar la viabilidad de esta propuesta para Guajira Móviles Telecomunicaciones EU.

3.2.Población

Una vez iniciado el estudio, determinada la fundamentación teórica y definida cual será la unidad de análisis, se debe determinar el universo o población sobre la cual se efectuará la investigación, al respecto, Hernández, Fernández y Baptista 2010 dicen “que una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, esta debe situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo, la delimitación no sólo depende de los objetivos de la investigación, sino de otras razones prácticas.” (Pág. 80-81)

De esta forma se determina la población correspondiente al personal que labora en la empresa Guajira Móviles Telecomunicaciones EU que comprende entre (asesores y gestores comerciales, analistas y vendedores) con lo que cuenta actualmente la empresa, por lo tanto para este apartado queda definido de la siguiente manera:

3.2.1. Población: asesores, gestores, vendedores y analistas de Guajira Moviles Telecomunicaciones EU con una nómina de 50.

3.2.2. Muestra: Basado en la fórmula de poblaciones finitas el cual determina la muestra usando la fórmula establecida de la siguiente manera:

$$\text{Formula: } n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{z^2(p*q)}{N}}$$

Para la muestra sobre la cual se va a trabajar se establecieron también parámetros para determinar el tamaño.

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
 Z= Nivel de confianza deseado
 p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
 q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
 e= Nivel de error dispuesto a cometer
 N= Tamaño de la población

Figura 2. Convenciones estadísticas para interpretar la fórmula.

De acuerdo a lo anterior al aplicar la fórmula se obtuvo el tamaño obteniendo los siguientes resultados:

- Población: 50
- Nivel de confianza: 90%
- Margen de error: 10%
- Resultado: Tamaño de la muestra: 29

Es decir que la muestra con la que se va a trabajar el instrumento es de 29 empleados entre asesores, gestores, vendedores y analistas que conforman la empresa Guajira Móviles Telecomunicaciones E.U.

3.3.Fuentes De Información

3.3.1. Información Primaria: Conforme a la información obtenida mediante la observación directa se es necesario consultar a las personas involucradas en la investigación por lo tanto la fuente primaria comprende los trabajadores de Guajira Móviles Telecomunicaciones EU en el cual ayudara a identificar los hallazgos encontrados dentro de la empresa.

3.3.2. Información Secundaria: Comprende las revistas de investigación relacionadas con el tema, documentos y registros que ayuden a sustentar con bases la teoría propuesta.

3.4.Técnicas de Recolección de Datos

A lo largo de este proceso se ha podido identificar básicamente las razones por la cuales se tomaron como referencia la problemática identificada dentro de la empresa Guajira Telecomunicaciones EU es por ello que inicialmente se tomó como herramienta la *observación* que ayudo a recolectar información básica de la compañía como también aspectos básicos como actividad económica, fines organizaciones, funciones básicas de los empleados, instalaciones, y comportamiento de los empleados frente a diferentes situaciones relacionados con sus actividades rutinarias, no obstante para darle más objetividad a lo que originalmente se pudo observar era necesario complementarla con otra herramienta aplicada a los funcionarios que allí trabajan, por lo tanto la otra herramienta es la *entrevista* de preguntas tipo abiertas que se acorde con las necesidades específicas y que ayuden a obtener los resultados esperados.

CAPITULO 4

4. RESULTADOS

En relación al tratamiento de los datos recolectados a continuación se presentan el análisis de los resultados de esta investigación donde se evidencia la percepción y puntos de vista expuestos por los entrevistados que sirviera para interpretar sus observaciones y conclusiones de manera sea un punto de referencia para aplicar las posibles mejoras de manera que permitió emplear un cuestionario aplicado de preguntas abiertas le permitieron a los involucrados expresar de forma más amplia las ideas y opiniones ayude a identificar algún hallazgo que no se haya podido evidenciar dentro del proceso de la investigación.

4.1. Análisis De Los Resultados

Con una muestra representativa de 29 personas dentro de la nómina de Guajira Móviles Telecomunicaciones EU donde se trataron temas de salud ocupacional, clima laboral, estrés y productividad con énfasis en salud ocupacional donde se pudo evidenciar los siguientes resultados.

En primera instancia se trató de indagar mediante la observación las actividades recurrentes de la empresa y de cada uno de sus funcionarios cuya percepción al inicio fue reacia puesto que por tratarse de una investigación sobre su percepción frente a la temática les podría generar repercusiones razón por la cual la entrevista solo se dejó reflejado el cargo del funcionario para

garantizar veracidad en las respuestas donde se evidencia que de los 29 participantes están: 2 coordinadores, 2 supervisores, 5 analistas, 8 técnicos operativos, 5 gestores comerciales y 7 vendedores.

En la primera pregunta se trató de indagar las condiciones medioambientales en los que los trabajadores están realizando en su labor que si bien a simple vista está dentro de los parámetros normales en instalaciones y en relaciones interpersonales sin embargo en sus respuesta se evidencia otra cosa ya que al preguntar sobre si considera que la empresa brinda condiciones óptimas para que realice su trabajo, la percepción es otra. (Tabla 1)

Tabla 1. Opinión sobre las condiciones ambientales en el trabajo.

1. Considera que la empresa brinda las condiciones óptimas para que usted realice su labor en la que no afecte su integridad física y emocional	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Considerablemente tolerables	69%	20
Condiciones dentro de lo normal, considerando que deben mejorar en ergonomía	10%	3
Condiciones desfavorables	7%	2
Las condiciones se pueden ver más adelante cuando la compañía presente auge	14%	4
Total	100%	29

El 69% de las personas entrevistadas consideran que las condiciones en que estos trabajan en cuestión ambientales y físicas son someramente tolerables sin embargo eso no compensa la tranquilidad que complementa la integralidad en que va enfocada la salud ocupacional ya que la inestabilidad emocional también afecta la física.

Por su parte un 10% cree que las condiciones van dentro de los normales ya que expresan que en las instalaciones hay condiciones de seguridad básicas en señalización pero creen que deben mejorar en áreas de ergonomía cuyos espacios deben reestructurarse.

Un 7% coinciden en manifestar que están en condiciones desfavorables pero su enfoque se centra en las diferentes dificultades que ha percepción el investigador se evidencia en su forma de expresar y más cuando sienten que el apoyo por parte de sus superiores no ha sido el adecuado para que puedan ver el respaldo y esto va enfocado en las tensiones entre compañeros y superiores.

Finalmente un 14% prefieren ser neutros en sus respuestas y creen que hay aspectos por mejorar pero esas condiciones se pueden ver más adelante cuando la compañía presente auge tal como se muestra en el gráfico.

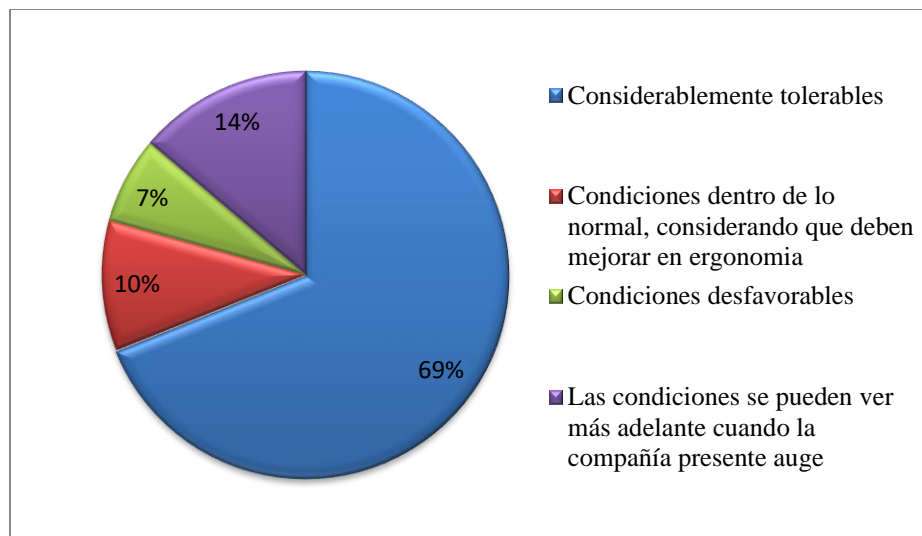


Figura 3. Sobre la opinión de condiciones ambientales en el trabajo.

En la segunda pregunta donde se espera indagar si los empleados están de acuerdo con que se promueva políticas en materia de seguridad y salud ocupacional que garantice su bienestar físico y mental, se puede decir que el 100% fue positiva su respuesta argumentando que se hace necesario que estas actividades de bienestar integral sean de obligatorio cumplimiento y que la participación sea masiva desde programas de capacitación en seguridad y salud ocupacional hasta pequeñas charlas para el tratamiento de las buenas prácticas y sana convivencia.

Con respecto a la tercera pregunta donde se pretendía que si el tema de seguridad y salud ocupacional les era indiferente, al conocer en ello que importancia tenía para ellos en que se establezcan políticas de seguridad y salud ocupacional como lo evidenciado en la (Tabla 2).

Tabla 2. Opinión sobre la importancia de promover políticas de seguridad y salud ocupacional en la empresa.

¿Está de acuerdo con que se promueva políticas en materia de seguridad y salud ocupacional que garantice su bienestar físico y mental de los trabajadores?	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Consideran que si estos planes no se establecen como política en la empresa ellos mismos como miembros están expuestos a factores de riesgo	98%	20
No representa mayor importancia ya que estas políticas en salud ocupacional podrían ejecutarse no tan frecuentemente	2%	3
Total	100%	29

Estudio- Autores (2017)

Es de anotar que el 2% que representa puestos de alto rango en la empresa coincide en que hay temas más importantes por el cual hay que invertir el tiempo y sobre todo cuando la meta es lograr utilidades representativas y que estas políticas podrían ejecutarse no tan frecuentemente el cual representa para ellos pérdida de tiempo y dinero.

Mientras que el 98% consideran importante a plena conciencia de que si estos planes no se establecen como política en la empresa ellos mismos como miembros están expuestos a factores de riesgo que les puede representar problemas de salud tal como se evidencia en la siguiente gráfica.

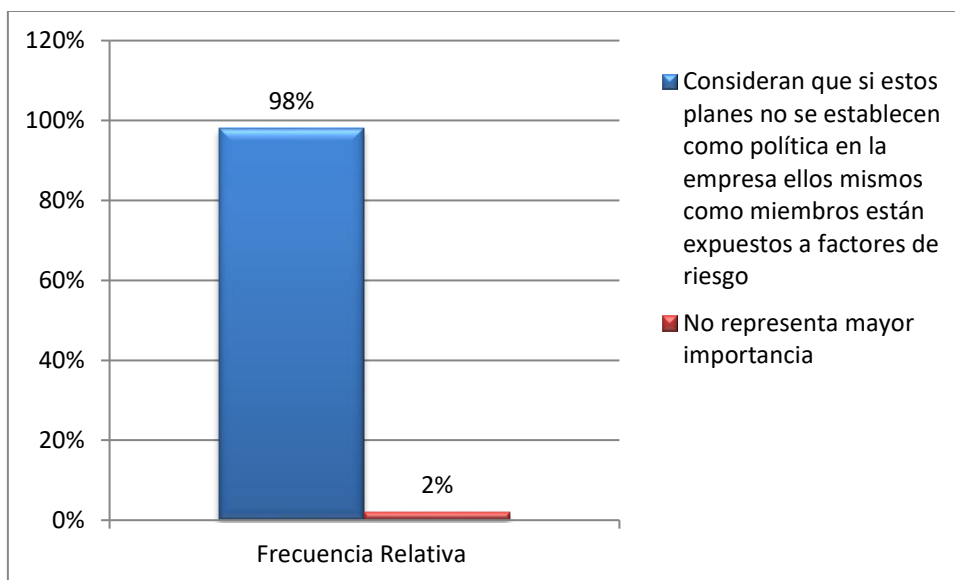


Figura 4. Opinión de la importancia de promover políticas en seguridad y salud ocupacional.

En la cuarta se partió de una verdad irrefutable para cualquier gerente de la empresa porque todos han sufrido en algún momento de estrés laboral y esta es más representativa dependiendo de las labores que por su naturaleza la presión es constante como las labores relacionadas con la medicina (Tabla 3).

Tabla 3. Opinión sobre la manera en que afecta el estrés laboral en la vida personal y/o laboral.

¿De qué manera afecta el estrés en su vida laboral y/o personal?	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Consideran que las actividades se ven entorpecidas porque aún no han aprendido a trabajar bajo presión.	70%	20
El estrés ha desencadenado diversas afectaciones físicas	25%	3
Todo depende de la inteligencia emocional que la persona asuma ante los diferentes problemas que normalmente ocurre dentro de la empresa	5%	2
Total	100%	29

Estudio- Autores, 2017

Un 25% de los entrevistados creen que en su vida afecta sobre todo porque el estrés es considerado un desequilibrio que desestabiliza las condiciones físicas y mentales razón por la cual manifiestan que en ocasiones sus actividades se ven entorpecidas porque aún no han aprendido a trabajar bajo presión.

Por su parte un considerable porcentaje del 70% aseguran que el estrés en muchas ocasiones ha desencadenado diversas afectaciones físicas que en un momento jamás habrían podido imaginarse ya que los más afectados es la población más joven con edades en promedio entre los 28 hasta los 35 años de edad, donde problemas tensionales, desvanecimientos, problemas cardiacos y hasta pequeñas parálisis en musculo de cara y brazos ha sido la causal de que estén

en constante reposo y que esto no se han tenido en cuenta dentro de la empresa quienes solo hacen lo respectivo con las incapacidades pero ellos sienten que no tratan el problema de raíz.

Por último solo un mínimo porcentaje del 5% manifiesta de que todo depende de la inteligencia emocional que la persona asuma ante los diferentes problemas que normalmente ocurre dentro de la empresa y que en opinión del investigador esta afirmación no puede aplicarse a todas las personas que a conciencia de que no todos son iguales cada quien actúa conforme a la forma en que asume las dificultades y esto depende de la cultura y el contexto en que se esté evidenciando por lo tanto es responsabilidad de la empresa proporcionar las herramientas para que los factores de riesgos sean mínimos para todos sus integrantes y velar por su bienestar para un mayor rendimiento así como se evidencia en el grafico 3.

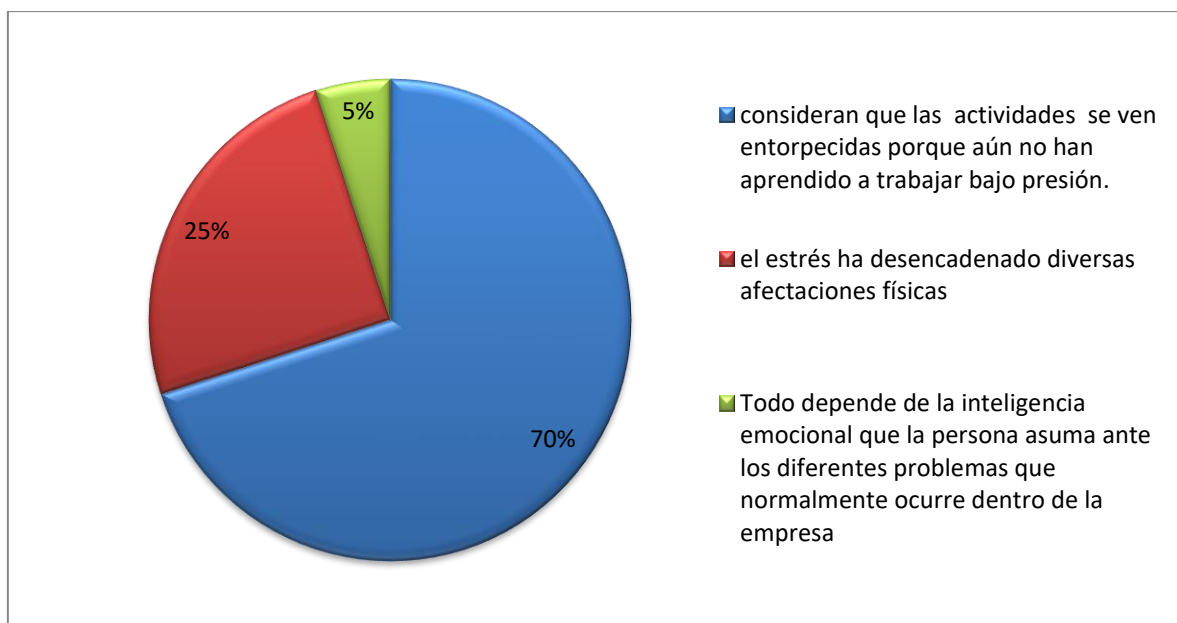


Figura 5. Opinión acerca de las afectaciones del estrés en la vida personal y/o laboral

En la quinta pregunta se planteó con el objetivo de tratar un tema de poco interés gerencial ya que en la empresa no existe una autoridad que defienda este tema tan importante para las empresas sobre todo al evidenciar el comportamiento de los altos mandos ya que el riesgo psicosocial como el físico, mecánicos, eléctricos, entre otros representa lo mismo para ellos. (Tabla 4).

Tabla 4. Opinión si considera que el estrés laboral debe ser tratado con la misma importancia así como se está expuesto a otros factores de riesgos.

5. ¿Considera usted que el estrés laboral debe ser tratado con la misma importancia así como se está expuesto a peligros que afecta la salud física en un programa de salud ocupacional?	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Todos los temas relacionados con la salud física y mental son importantes porque tanto una afecta a la otra y así simultáneamente.	98%	20
No representa mayor importancia sino en generar utilidades para la empresa.	2%	3
Total	100%	29

Estudio- Autores, 2017.

Por considerar que solo compone un 2% y que al igual que la pregunta anterior reiteran que la mayor importancia debe centrarse en generar utilidades. De tal manera que al conocer la respuesta sobre el tratar con la misma importancia el estrés laboral como aquellos el 98% que

todos los temas relacionado con la salud física y mental son importantes porque una afecta a la otra y así simultáneamente.

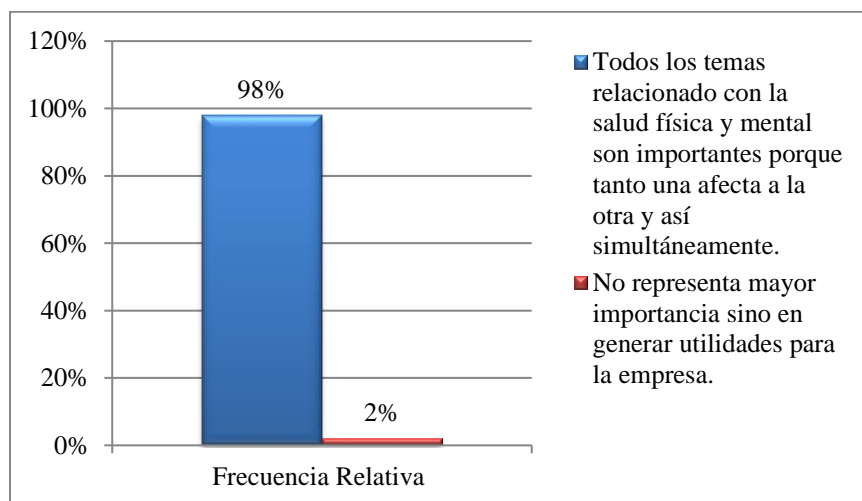


Figura 6. Opinión sobre tratar el estrés laboral con la misma importancia así como se está expuesto a otros factores de riesgos.

Sobre la sexta pregunta genero una cierta reacción de inconformismo ya que al plantear si está de acuerdo que se ejerza presión para lograr metas organizacionales fueron muy variadas las respuestas sobre todo quienes defienden que la presión ejercida sobre las personas ayuda a que estas no se comporten de forma pasiva ante las actividades que necesariamente tiene que obtener importantes ganancias y en una compañía como esta si no se obtiene los resultados esperados necesariamente hay que tomar medidas y estas son las que no se quieren exponer ninguno (Tabla 5).

Tabla 5. Opinión si están de acuerdo con el acoso como táctica de presión para el logro de metas organizacionales.

6. ¿Está de acuerdo que se ejerza presión sobre las personas donde la táctica del acoso utilizada por mucho tiempo por parte de jefe inmediato y/o supervisor sea efectivo para el logro de metas organizacionales?	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Considera que la presión y el acoso lo único que genera es tensión y que muchos se entorpezca el proceso	70%	20
Cree que esto les genera más compromiso y responsabilidades	12%	3
Cree que a veces es necesario que los aprieten un poco para despertar y también para obtener mayor crecimiento personal	18%	2
Total	100%	29

Estudio- Autores, 2017.

Desde un punto de vista subjetivo el 70% considera que la presión y el acoso lo único que genera es tensión y que muchos se entorpezca el proceso. Mientras que un 12% cree que esto les genera más compromiso y responsabilidades y por ultimo un 18% cree que a veces es necesario que los aprieten un poco para despertar y también para obtener mayor crecimiento personal ya que algunos manifiestan que este tipo de situaciones les ayudaron ver cualidades que no conocían.

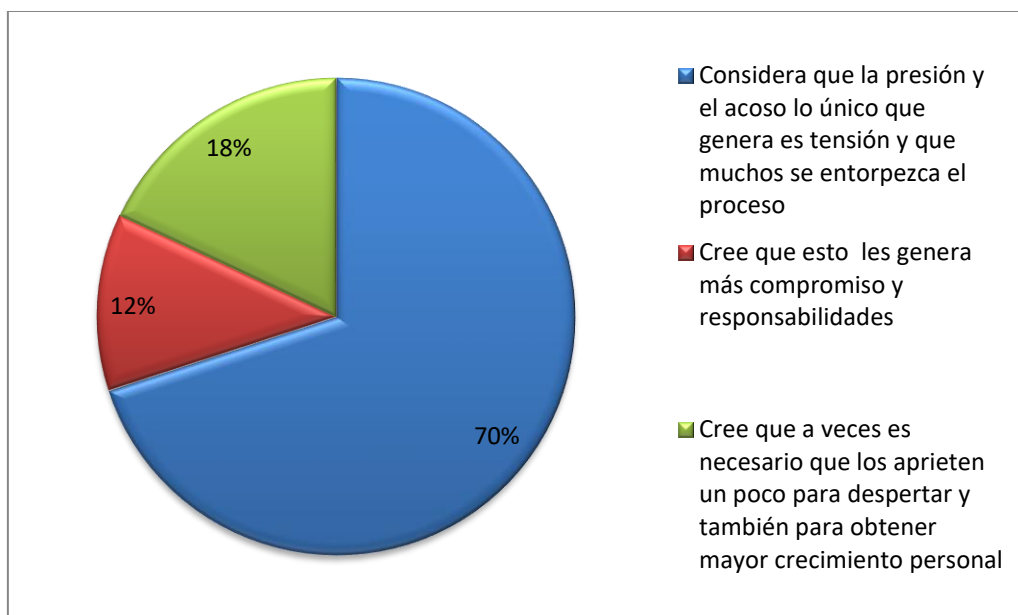


Figura 7. Opinión si están de acuerdo con el acoso como táctica de presión para el logro de metas organizacionales

Conforme a lo antes expuesto los investigadores comparten la idea expresada por la OMS al plantear que el estrés laboral es inherente en cualquier empresa y puede aparecer en cualquier momento ya que las organizaciones se mueven por lo que se mueve en la actualidad y estar inmóvil ante los cambios se exponen a que desaparezca pero ante la imposibilidad de evitar que en cualquier momento aparezca su manifestación puede ser tratada por las organizaciones mediante estrategias que ayuden a prevenir las consecuencias del estrés y brindarle el tratamiento cuando ya se haya manifestado mediante actividades que regulen tensiones propias en el lugar de trabajo y sean así canalizadas.

En la séptima pregunta se planteó la idea de difusión de conocimiento pero enfatizando la seguridad y salud ocupacional donde sea evidenciada las experiencias de las empresas aplicando estas políticas mediante un modelo estratégico para ello se gestó el interés en conocer la opinión acerca de la importancia que tiene para ellos que la empresa provea capacitación y difusión de

conocimiento por lo que basado en las experiencias de otros se crean nuevas ideas y nuevas estrategias por lo tanto el 100% creen importante que se efectúen capacitaciones sin embargo “con algunas condiciones” expresado por los altos mandos.

En la octava pregunta que si tienen el apoyo, valor y reconocimiento por parte de su jefe inmediato fue enfocado por parte del 70% en cuestiones solo monetarias y esto fue sustentado por los altos mando quienes brindan ese apoyo con comisiones y reconocimiento bajo estímulos en donde se promociona el empleado del mes el 8% cree que las comisiones no son reconocimientos sino parte del sueldo y de las manifestaciones de logros en público lo que ha generado entre compañeros es contienda por lo que se espera que sea replanteada esta estrategia.

Finalmente un 22 % cree que el valor y el reconocimiento van más allá por lo tanto ese apoyo debe ser integral y eso se manifiesta cuando el gerente se interesa por el bienestar y desarrollo social de su cliente interno asegurando que tal apoyo en esta empresa no existe expresado en la Tabla 6.

Tabla 6. Opinión sobre el apoyo recibido por parte de jefe inmediato.

8. ¿Cree que existe el apoyo, valor y reconocimiento del trabajo realizado por parte de su jefe inmediato?	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Considera que se brinda ese apoyo con comisiones y reconocimiento bajo estímulos de interacción social estrategia el empleado del mes.	70%	20
Cree que las comisiones no son reconocimientos sino parte del sueldo	8%	3
El apoyo no existe	22%	2
Total	100%	29

Estudio - Autores (2017)

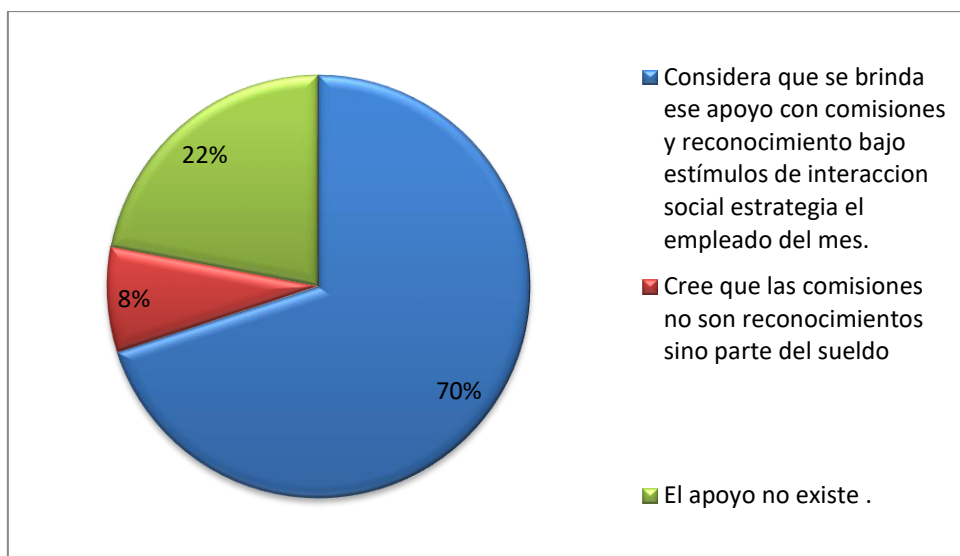


Figura 8. Opinión sobre el apoyo recibido por parte de jefe inmediato.

En cuanto novena pregunta indagando aún más acerca del estrés laboral si esta afecta considerablemente el desempeño donde 100% está de acuerdo con esta afirmación dado que al manifestarse el estrés se genera unos síntomas cuando el individuo enferma por algún motivo debe tomar planes de contingencia para remplazarlo sin que este le genere demandas y que en opinión de los investigadores el estrés laboral debe tener un tratamiento especial porque ya se han presentado problemas de salud en un 15% de la nómina actual.

Y por último la décima pregunta enfocada con el propósito de generar interés en que los participantes miembros de la compañía sean constante y que de este proceso se establezca un seguimiento de manera que se evalúen el resultado y bajo este enfoque el 100% lo consideran pertinente para la gestión del conocimiento que en opinión de los investigadores eso se puede lograr creando paneles de discusión, capacitaciones con entidades aseguradoras como la ARL entre otras.

CAPITULO 5

5. CONCLUSIONES

5.1. Resumen de Hallazgos

Dentro de lo hallado en la empresa teniendo en cuenta que en primera instancia la herramienta inicial fue la observación se notó un grupo de trabajo solido atentos a las posibilidades de lograr las metas propuestas frente a una ferviente capacidad y energía suficiente para serle frente a las diferentes dificultades que podrían presentarse sobre todo cuando de resultados se trata ya que en particular sus integrantes deben tener registros de sus actividades y de esta darle cuentas a sus superiores.

Lo desarrollado en cuanto al clima laboral en la empresa se puede considerar entre sus miembros tolerable, pero con agentes y/o factores que generan estrés y que hoy se ha convertido en una preocupación para la salud publica ya que esto ha sido causal de que se esté deteriorando tanto salud física como mental, los incentivos que deberían ser apoyo no ha sido suficiente ya que se piensa en retribución económica, velar por el bienestar integral involucra mucho más que condiciones físicas adecuadas, medidas de prevención que pueda afectar físicamente al empleado también debe aplicarse al estrés como un factor de riesgo, partiendo de la idea que una persona que esté en un momento difícil, inestable emocionalmente, presionado constantemente, puede desconcentrarse fácilmente equivocarse en un proceso y por ende llega al error que es considerado un factor de riesgo y finalmente está expuesto de sufrir alguna afectación.

Por lo anterior los resultados permitieron identificar que una compañía como esta donde el propósito principal sea el cumplimiento de meta en ventas es normal que se genere ambientes de constante presión se podría decir que por momentos podrían acostumbrar a este estilo de trabajo pero con el tiempo sus consecuencias se ha visto reflejada en el deterioro de salud dando así el cumplimiento del primer objetivo de esta investigación en la se pudo identificar el estado en que se encontraba el clima laboral en Guajira Móviles Telecomunicaciones EU.

Como primera medida es de aclarar que si bien la investigación va centrada en aspectos generales en salud física y mental en el área de trabajo es también una realidad que esto afecta el ambiente y por ende sus consecuencias puede afectar no solo la salud del talento humano que lo conforma sino también en el normal desarrollo y buen funcionamiento de la empresa. Al formular las preguntas se trató de evidenciar la opinión no solo de los empleados sino la percepción que también manejan quienes tienen un cargo superior dentro de la empresa y verificar si hay o no objetividad en sus respuestas.

A. Gutiérrez, (2013) Según un estudio en Colombia de la firma especializada en temas laborales Regus (2012), de acuerdo a una investigación que realizaron pudieron identificar que un 38 % de la población laboral del país sufre de estrés laboral, producto de diversos factores entre los cuales se encuentra el uso de la tecnología y la actualización e innovación en los procesos que son cada vez más exigentes. (pág. 7). Conforme a lo planteado en esta investigación la referencia servía inicialmente para señalar la percepción del talento humano a cerca de este tema y que esta sea tratada con especial interés en programas de seguridad y salud ocupacional en esta empresa

Si bien quienes laboran saben que el estrés laboral ha sido causal de que se generen enfermedades no solo físicas sino mentales razón por la cual la OMS en su programa de salud ocupacional publicó una serie de revistas científicas acerca del tema y así mismo se quiso hacer en esta investigación donde la mayoría de las preguntas iban enfocadas en tratar factores considerados estresores que pueden afectar la vida laboral.

Bajo la premisa en que...la salud es un estado completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afectaciones o enfermedades (OMS, 2004) se formuló un cuestionario de 10 preguntas para conocer la percepción acerca de las condiciones en que están laborando y como la y que grado de responsabilidad tiene la empresa en esto. Sobre todo cuando al plantear las primeras preguntas donde se evaluaba las condiciones medio ambientales y de clima laboral como también en aplicación de la salud ocupacional.

Sin embargo en la empresa que solo es acogida en cuestiones de ergonomía y bienestar físico pero solo se maneja aspectos básicos por lo que se consideró examinar la percepción de los empleados si se promueve dentro de la empresa programas de seguridad y salud ocupacional como una política establecida con actividades que ayuden a prevenir y tratar riesgos y afectaciones que pueden ocurrir en el desarrollo de la actividad laboral puesto que la posición de los empleados fue positiva frente a la promoción y aplicación de políticas en materia de seguridad y salud ocupacional que garantice su bienestar físico y mental.

En esta investigación se compartió la idea de que el estrés laboral no pase ser un tema desapercibido en la implantación del programa de seguridad y salud ocupacional pues si bien hay

que tratar temas de prevención de factores de riesgos existentes que puedan afectar el estado físico de una persona también es cierto que una mente sana ayuda a prevenir diversas enfermedades ya que al igual como lo manifestado por la OMS el estrés no va a dejar de existir también es cierto que está en manos de la gestión del talento humano en mitigar sus efectos cuando esta aparezca en exceso ya que la vigilancia es indispensable para la planificación ejecución y evaluación de los programas de seguridad y salud en el trabajo.

De tal modo que al evaluar los factores de riesgos se pueda determinar que están produciendo esos síntomas para que finalmente se adopten esas medidas que ayuden no solo a mitigar sino también en prevenir y en tratar estos problemas dentro de la empresa y así mismos mediante retroalimentaciones se ajuste planes de mejoras que a opinión de los investigadores se puede aplicar el método Deming (PHVA) Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

5.1.Recomendaciones

- ✓ Conformar un equipo interdisciplinar socializador integrado por los mismos empleados de las empresa GUAJIRA MOVILES TELECOMUNICACIONES EU para la exposición del plan de trabajo en materia de seguridad y salud ocupacional para implementar el modelo propuesto basado en la Gestión del Conocimiento de Nonata y Takeuchi para la empresa.

- ✓ Promover capacitaciones en espacios que inicialmente no involucren puntos críticos o jornadas laborales extenuantes donde sea más aceptable la capacitación y la práctica de simulacros.

- ✓ Incentivar a los empleados a participar activamente en charlas motivacionales y reguladores de estrés y llevar un seguimiento para verificar los resultados de manera que al notar los cambios sea esta una forma de llevarlo a cabo como estrategia.

- ✓ Registrar las experiencias de manera que quede evidenciado de manera sea transferible a toda la empresa

- ✓ Cimentar la cultura y aprendizaje de manera que trabajen en equipo para lograr el mejoramiento continuo y la innovación en los procesos para que sea puesto el apoyo en todo el equipo de trabajo.

5.2.Propuesta

5.2.1. Modelo Nonaka y Takeuchi Para La Salud Ocupacional En Guajira Móviles Telecomunicaciones Eu Con Énfasis En Gestión Del Conocimiento

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, y a los resultados obtenidos al sector de estudio y en cumplimiento del objetivo planteado para la investigación, se procede a proponer los siguientes lineamientos prácticos para la gestión del conocimiento basado en el modelo Nonaka y Takeuchi con el fin de fomentar un entorno laboral saludable.



Figura 9: Espiral de creación del conocimiento. Fuente: Nonaka y Takeuchi, 1995.⁴

El esquema anterior propuesto por Nonaka y Takeuchi para la generación de nuevos conocimientos se pudo implementar mediante su interrelación y retroalimentación de cada etapa en la cual se tuvieron en cuenta con respecto a:

- *Socialización*: mediante un proceso de indagación y finalidad de la investigación se concientizo la forma en que se iba a lograr los resultados y los beneficios que esta traería para los trabajadores, para ello sus participantes por medio del instrumento utilizado “entrevista” tendría que brindar información fidedigna que ayudara a recopilar la información suficiente para implementar mejoras.

⁴Imagen gestión del Conocimiento de Nonaka y Takeuchi. Recuperado de https://www.google.com.co/search?q=Gesti%C3%B3n+del+Conocimiento+de+Nonaka+y+Takeuchi&source=Inms&bm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjQqNyl3NTXAhVU_GMKHRnfBFUQ_AUICigB&biw=1366&bih=633#imgrc=O45wkYnWYqOhaM

- *Exteriorización:* el uso de la entrevista como herramienta de recolección de datos fue a plena conciencia de que se iba a encontrar diversas opiniones acerca de lo que ellos viven a diario en la empresa, esta recopilación ha servido para comprobar teorías tratadas y de esta manera mediante esas experiencias adquiridas sean adaptados para formular un nuevo conocimiento para convertirlo de tácito a explícito.

- *Combinación:* mediante la aplicación de programas y planes de mejoramiento se pretende evaluar y monitorear los resultados y los cambios que esto genera a la salud de los que en esta empresa trabajan razón por la cual se formula capacitaciones, charlas motivacionales, diseño de puestos de trabajo y como estas estrategias ayudan a mejorar no solo la vida laboral de los trabajadores sino también el rendimiento de la empresa.

- *Internalización:* finalmente mediante un esquema parametrizado ayuda a gestionar procesos de mejoramiento adaptando el método Deming PHVA como una forma de retroalimentar en cada etapa.

5.2.2. *Desarrollo de las actividades, Recursos Humanos, Materiales y Financieros*

Estrategias: La propuesta está planteada para desarrollarse en tres etapas o fases que permitirán evaluar sus resultados a corto plazo que se efectúan de la siguiente manera:

Fase 1. Evaluación y Gestión del riesgo

✓ **Plan de acción: Responder a preguntas:** ¿Se evidencia algún problema?, ¿El estrés laboral está ocasionando problemas de salud en los trabajadores?, ¿Se aplican programas básicos de seguridad y salud ocupacional?

✓ **Indicadores:** Gestión Del Riesgo, Estrés Laboral, Salud Ocupacional.

✓ **Tiempo:** 2 meses

✓ **Recursos humanos:** Equipo Investigador

✓ **Materiales y financieros:** equipo de computación y papelería. La financiación corresponde al grupo investigador.

Fase 2: Medición de resultados a través de la educación y capacitación del talento humano.

Primer Lineamiento: Preparar a los gerentes para humanizar su dirección y propiciar el trabajo en equipo.

- **Plan de acción:**

✓ Capacitación gerencial

✓ Promover la promoción dentro de la empresa en materia de seguridad y salud ocupacional

✓ Propiciar y concientizar en los gerentes el buen trato hacia al talento humano y velar por su

bienestar

✓ Elaborar planes de adiestramientos para los empleados con el fin de garantizar el conocimiento en materia de seguridad y salud ocupacional

- **Requerimientos:**

- ✓ Talento humano.
- ✓ Inversión de capital para realizar la capacitación.
- ✓ Tiempo: 3 meses.

Segundo Lineamiento: Brindar flexibilidad en materia de prevención del estrés como mecanismo para lograr una mejor productividad laboral y del bienestar de los trabajadores.

- **Plan de Acción**

Generar encuentros presenciales en la realización de talleres, apoyados en exposiciones, dinámicas de grupo y mesas de trabajo que permitirán enriquecer conocimientos a los participantes en aspectos propios a la motivación y el estrés, por ser elementos que influyen en la productividad laboral.

- **Requerimientos:**

Talento humano.

Inversión de capital para realizar la capacitación.

- **Tiempo:** 4 meses.

Fase 3: Aplicación del ciclo PHVA para la gestión del riesgo

- ✓ Planear: Elaborar el mapa de riesgos que permita identificar los factores asociados a provoca alteraciones y peligros a la salud en aspectos como instalaciones físicas, ergonomía, desarrollo de las actividades, niveles de estrés, etc. Para la ejecución de la planeación en gestión del riesgo se pretende resolver:
 - ¿Cómo prever o reducir el riesgo?, ¿Cómo prestar apoyo a los que sufren las consecuencias de afectaciones a la salud relacionadas a los entornos laborales?,
 - ¿Qué políticas, normativas y cultura institucional hay que implementar y son necesarias para impulsar estas medidas?

- ✓ Hacer: Capacitaciones dirigidos por profesionales Staff (ARL, Psicólogos, cruz roja, etc.) que vayan charlas orientadas motivacionales para manejo de riesgo psicosocial, diseño de puestos, y seguridad básica.

- ✓ Verificar: estado de seguimiento y control, fichas de estado de resultado del plan aplicado.

- ✓ Actuar : Retroalimentación del proceso y reestructuración de acuerdo a los resultados

- Discriminación de Presupuesto para la ejecución de las actividades.

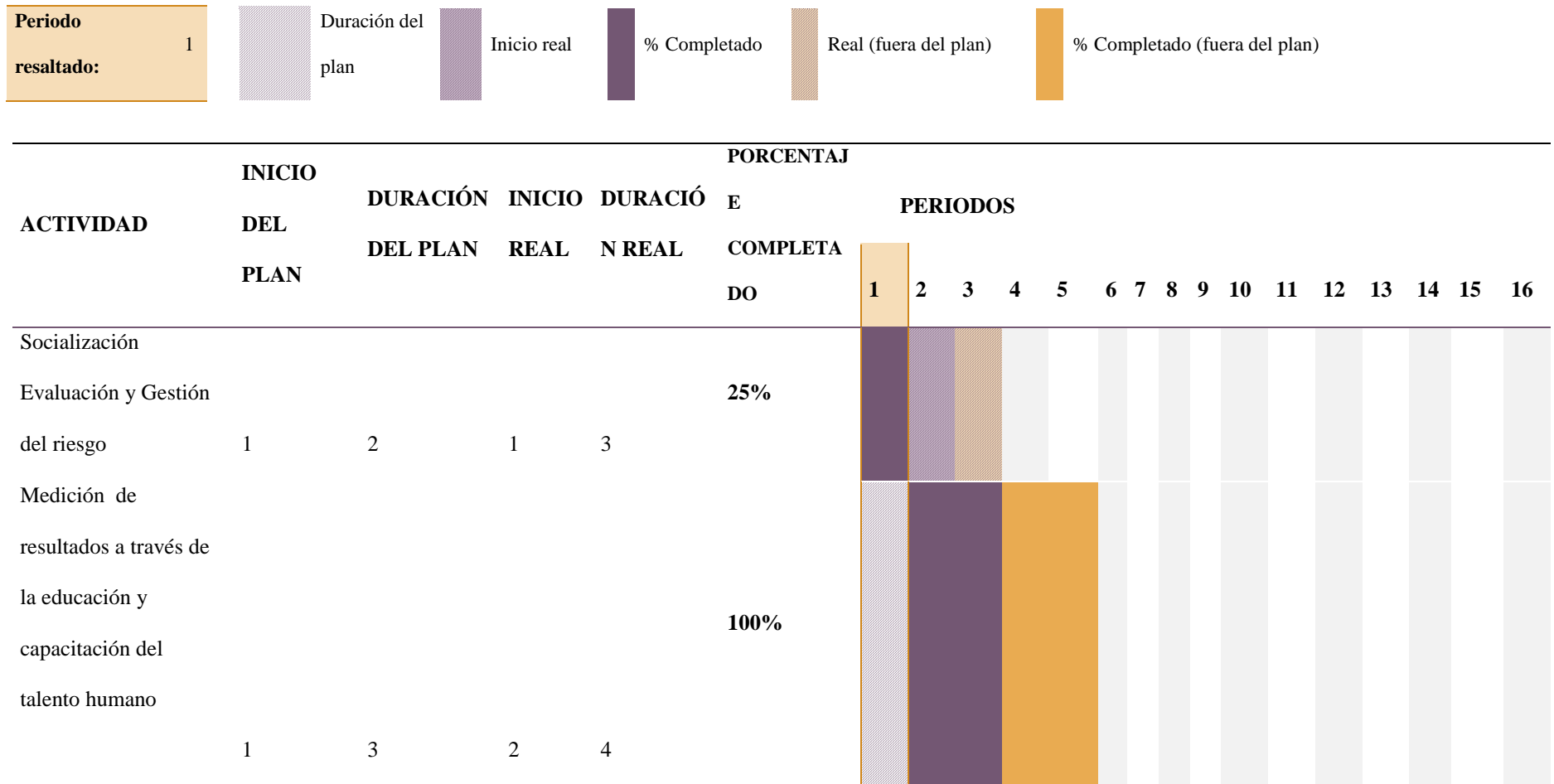
Tabla 7: Recursos financieros

Actividades	Recursos materiales	Recursos humanos	Presupuesto previsto
Estudio e indagación del estado actual de la empresa	Equipo de computación y comunicación	Grupo investigador	\$150.000 transporte \$60.000 Comida \$0 Equipo de cómputo:
Elaboración del plan de acción de gestión del riesgo.	Equipo de computación y comunicación	Grupo investigador, asesores Staff	\$30.000 por hora profesional Staff
Capacitación del talento humano (Charlas y simulacros)	Computador, Video Beam, equipo de audio, papelería	Psicólogos, profesional ARL, Cruz Roja	\$30.000 por hora profesional Staff
Aplicación del ciclo PHVA	Equipo de computación y papelería	Profesional SISO y equipo interdisciplinar de la empresa	\$200.000

Estudio- Autores, 2017

5.3.Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt

Tabla 8. Diagrama de Gantt



Productividad laboral
y del bienestar de los
trabajadores/Capacitac
iones

2 4 1 5

Retroalimentación

ciclo PHVA 1 12 2 12

PLANEAR 1 2 1 3

HACER 1 6 2 5

VERIFICAR 1 2 2 2

ACTUAR 1 2 2 2

35%

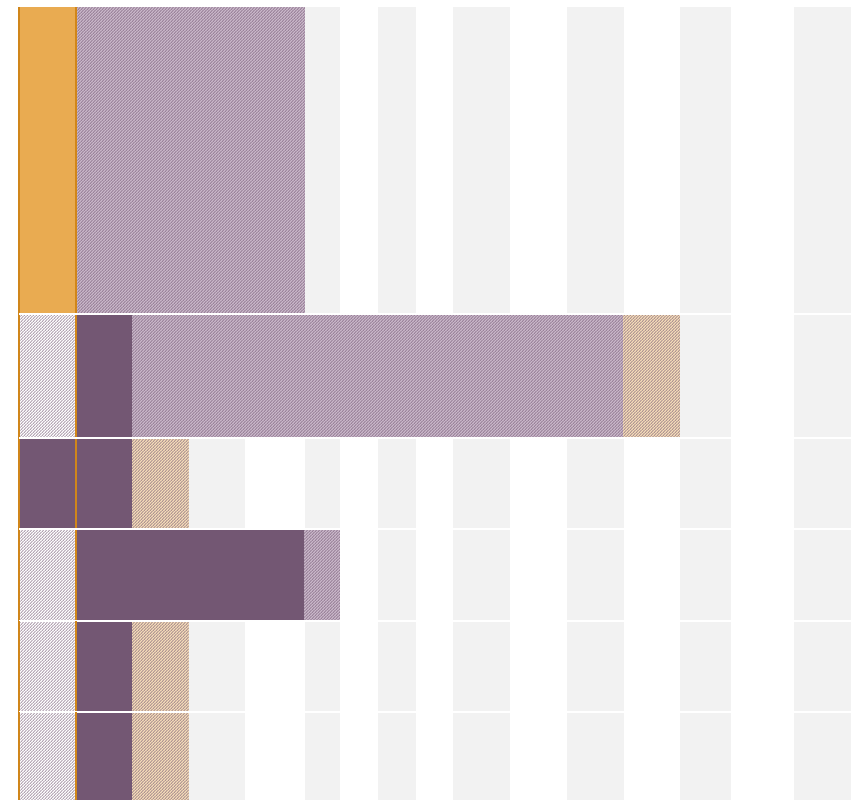
10%

85%

85%

50%

60%



Tomado del modelo planificador del proyectos. Estudio –Autores 2017.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Burton J. (2010) Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS.

Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte. Recuperado de

http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf

Calderón, G., Álvarez, C. M., y Naranjo, J. C., (2006). Gestión Humana en las Organizaciones un Fenómeno Complejo: Evolución, Retos, Tendencias y Perspectivas de Investigación.

Colombia: Cuadernos de Administración 19(32) - julio-diciembre, 2006. Recuperado

de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20503210>

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

ProQuestebruary. Web. 27 November 2016. Recuperado

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

El País (9 de marzo de 2004). [«Telefónica cierra la compra de BellSouth en Latinoamérica por 4.731 millones»](#). Elpais.com.

El Portal de la Seguridad, la Prevención y la Salud Ocupacional en Chile (s.f.). GLOSARIO

BASICO DE SALUD LABORAL (48 Términos). Recuperado

de http://www.paritarios.cl/especial_glosario_salud_laboral.htm

Hernández N. (2014). Teoría de la gestión del conocimiento. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-gestion-del-conocimiento/>

HERNÁNDEZ, S. R. (2010). Metodología de la Investigación. México: Quinta edición: MacGraw -Hill.

Joblers. (s.f.). Joblers.net. Recuperado el 15 de septiembre de 2017, de <https://www.joblers.net/indicadores-de-clima-organizacional.html>

Morgan G. (s.f.). Gestión del Conocimiento y Buenas prácticas en seguridad y Salud en el trabajo. Revistaempresarial.com Sección Salud. Recuperado de <https://revistaempresarial.com/salud/salud-ocupacional/gestión-del-conocimiento-y-buenas-practicas-en-seguridad-y-salud-ocupacional>

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

Organización Mundial de la Salud. Salud Ocupacional para Todos. Suiza-Ginebra (1995). http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42109/1/951802071X_spa.pdf (pág. 60. Párrafo 2)

Ospina Jiménez, H. (s.f.). Talentimetria.com. Recuperado el 25 de Noviembre de 2017, de

http://www.talentimetria.com/images/stories/talentimetria/LA_GESTION_DEL_TALENTO_HUMANO_EN_LA_ERA_DEL_CONOCIMIENTO.pdf

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

Bogotá D.C. Recuperado

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

Roca, J. A. (31 de Marzo de 2016). ENFOQUE OCUPACIONAL. Recuperado el 15 de Octubre

de 2017, de <http://www.enfoqueocupacional.com/2011/07/definicion-de-salud-ocupacional-segun.html>

Rocha Vlabuena, C (2016) La Gestión del Conocimiento en la Organización. Unad: Colombia.

Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10596/9577>

Rodríguez, J. B. (Octubre de 2017). Gestión de la Innovación Empresarial.

Soto Balbón, María, and Barrios Fernández, Norma. Gestión del conocimiento. Parte I: revisión crítica del estado del arte. La Habana, CU: Scielo Cuba, 2007. ProQuestebruary. Web. 27

November 2016. Recuperado

de: <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10179528>

TAMAYO, M. y. (2011). El proceso de la investigación Científica. México: Limusa.

Zúñiga M. (2015). Gestión del conocimiento en la empresa. Ensayo. Recuperado

de <http://www.gestiopolis.com/gestion-del-conocimiento-en-la-empresa/>

ANEXOS

6. ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO APLICADO

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA (UNAD)

CEAD RIOHACHA

Cuestionario aplicado en el reconocimiento del clima laboral en torno a la aplicación del sistema de seguridad y salud en el trabajo con énfasis en gestión del conocimiento.

- **Dirigido A:** Los funcionarios de la empresa GUAJIRA MOVILES

TELECOMUNICACIONES EU. En la ciudad de Riohacha, Departamento de La Guajira.

- **Objetivo:** Identificar el estado actual del clima laboral de GUAJIRA MOVILES TELECOMUNICACIONES EU. y como inciden en la salud física, mental y desarrollo social de sus empleados.

- **Instrucciones**

Lea detenidamente el instrumento, en el cual se presentan una serie de preguntas abiertas en el cual tendrá libertad de diligenciar de manera sea evidenciada la opinión y percepción con respecto a la temática socializada. Se solicita su mayor objetividad y sinceridad en cada una de sus respuestas en la cual serán utilizadas.

Cargo: _____

Fecha: Noviembre de 2017

Dimensiones: Estrés Laboral, Salud Ocupacional, Clima Laboral, Productividad

1. Considera que la empresa brinda las condiciones óptimas para que usted realice su labor en la que no afecte su integridad física y emocional

2. ¿Está de acuerdo con que se promueva políticas en materia de seguridad y salud ocupacional que garantice su bienestar físico y mental de los trabajadores?

3. ¿Qué importancia tiene para usted que se establezcan políticas de seguridad y salud ocupacional en la empresa?

4. Se puede decir que todos en algún momento ha sufrido de estrés laboral ¿De qué manera afecta en su vida laboral y/o personal?

5. ¿Considera usted que el estrés laboral debe ser tratado con la misma importancia así como se está expuesto a peligros que afecta la salud física en un programa de salud ocupacional?

6. ¿Está de acuerdo que se ejerza presión sobre las personas donde la táctica del acoso utilizada por mucho tiempo por parte de jefe inmediato y/o supervisor sea efectivo para el logro de metas organizacionales?

7. ¿Considera importante que la empresa provea la capacitación y difusión de conocimiento entre sus empleados en materia de salud ocupacional?

8. ¿Cree que existe el apoyo, valor y reconocimiento del trabajo realizado por parte de su jefe inmediato?

9. ¿Está de acuerdo que el estrés laboral afecta considerablemente su desempeño dentro de la empresa y por ende el normal funcionamiento de esta?

10. Estaría dispuesto a participar y apoyar activamente en los programas de salud ocupacional que adopte su empresa como plan de mejoramiento y como gestión del conocimiento.
