

MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD  
OCUPACIONAL CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO  
SERVIENTREGA S.A. REGIONAL YOPAL

ANDERSON FABIAN CARREÑO GARCIA CODIGO: 1.116.548.468  
ANDREA MILENA TOCA HERNANDEZ CODIGO: 46.452.085  
ASTRID CAROLINA ALBARRACIN: 46.458.494  
PILAR STELLA AGUDELO: 46.359.112  
MIRTHA MAGALY SANTIESTEBAN: 47.395.775

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

MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD OCUPACIONAL  
CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO SERVIENTREGA S.A. REGIONAL  
YOPAL

ANDERSON FABIAN CARREÑO GARCIA CODIGO: 1.116.548.468  
ANDREA MILENA TOCA HERNANDEZ CODIGO: 46.452.085  
ASTRID CAROLINA ALBARRACIN: 46.458.494  
PILAR STELLA AGUDELO: 46.359.112  
MIRTHA MAGALY SANTIESTEBAN: 47.395.775

TUTOR:  
HECTOR ALFONSO MARTINEZ

TRABAJO DE GRADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE  
ADMINISTRADORES DE EMPRESAS

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

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>INTRODUCCION</b>	8
<b>CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA</b>	12
<b>1.1 Antecedentes del Problema</b>	12
<b>1.2 Planteamiento del problema</b>	15
<b>1.3 Objetivo.</b>	17
<b>1.4 Justificación de la Investigación</b>	18
<b>CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA</b>	22
<b>2.1 Marco Teórico</b>	22
<b>CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL</b>	36
<b>3.1. Método de la investigación</b>	36
<b>3.2 Población y Muestra</b>	36
<b>3.3 Fuentes de información</b>	37
<b>3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</b>	39
<b>3.5 Instrumentos de investigación</b>	40
<b>CAPÍTULO 4: RESULTADOS</b>	42
<b>4.1. Presentación de Resultado</b>	42
<i>Tabla 1 Resultado de análisis de los encuestados.</i>	42
<b>4.2. Análisis de datos</b>	60

	4
<b>CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES</b>	63
<b>5.1 Resumen de Hallazgos</b>	63
<b>5.2 Recomendaciones</b>	64
<b>5.3 Propuesta</b>	65
<b>5.3.1 Recursos Humanos.</b>	67
<b>5.3.2 Recursos técnicos</b>	70
<b>5.3.3 Recursos Financiero</b>	71
<b>5.3.4 Modelo de gestión del conocimiento para SERVIENTREGA S.A.</b>	72
<b>5.3.5 Cronograma de Actividades.</b>	78
<b>Diagrama de Gantt.</b>	79
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	80
<b>ANEXOS</b>	82
<b>Anexo N° 1:</b>	82
<b>Anexo N° 2:</b>	85

## LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Conoce sobre programa de salud ocupacional y seguridad industrial	42
.....	.....
<i>Figura 2:</i> Manejo sobre accidente de trabajo.....	43
<i>Figura 3:</i> Conocimiento Afiliación ARP.....	44
<i>Figura 4:</i> Comprensión sobre demarcación y señalización de las rutas de evacuación .....	45
<i>Figura 5:</i> Inducción sobre tareas .....	46
<i>Figura 6:</i> Información exámenes de ingreso.....	47
<i>Figura 7:</i> Importancia de la salud ocupacional .....	48
<i>Figura 8:</i> Riesgo de enfermedad laboral.....	49
<i>Figura 9:</i> Conocimiento sobre enfermedad laboral.....	50
<i>Figura 10:</i> Pausas activas en jornada laboral.....	51
<i>Figura 11:</i> Seguimiento normas de seguridad.....	52
<i>Figura 12:</i> Seguimiento al uso equipo de seguridad.....	53
<i>Figura 13:</i> Apropiación protocolos de seguridad.....	54
<i>Figura 14:</i> Tipo de Comunicación.....	55
<i>Figura 15:</i> Grado de importancia a la seguridad.....	56
<i>Figura 16:</i> Efectividad de la seguridad en el trabajo.....	57
<i>Figura 17:</i> Condiciones herramientas de trabajo.....	58
<i>Figura 18:</i> Capacitaciones por parte de la ARL.....	59

*Figura 19: Clasificación del trabajo*.....60

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Resultado de análisis de los encuestados.....	42
Tabla 2. Resultado de análisis de los encuestados.....	43
Tabla 3. Resultado de análisis de los encuestados.....	44
Tabla 4. Resultado de análisis de los encuestados.....	45
Tabla 5. Resultado de análisis de los encuestados.....	46
Tabla 6. Resultado de análisis de los encuestados.....	47
Tabla 7. Resultado de análisis de los encuestados.....	48
Tabla 8. Resultado de análisis de los encuestados.....	49
Tabla 9. Resultado de análisis de los encuestados.....	50
Tabla 10. Resultado de análisis de los encuestados.....	51
Tabla 11. Resultado de análisis de los encuestados.....	52
Tabla 12. Resultado de análisis de los encuestados.....	53
Tabla 13. Resultado de análisis de los encuestados.....	54
Tabla 14. Resultado de análisis de los encuestados.....	55
Tabla 15. Resultado de análisis de los encuestados.....	56
Tabla 16. Resultado de análisis de los encuestados.....	57
Tabla 17. Resultado de análisis de los encuestados.....	58
Tabla 18. Resultado de análisis de los encuestados.....	59
Tabla 19. Resultado de análisis de los encuestados.....	60

## INTRODUCCION

Servientrega S.A. (sociedad anónima), compañía orientada a brindar a los usuarios soluciones integrales de logística en recolección, transporte, almacenamiento, empaque y embalaje, logística promocional, distribución de documentos y mercancías, esta empresa se aborda con talento humano de alto estándar ético y moral, comprometido e idóneo, con excelente actitud de servicio, trabajo en equipo, siempre orientando a que sus esfuerzos y resultados beneficien a la familia y al país.

Esta investigación permitirá la elaboración de una propuesta para el proceso de salud ocupacional con énfasis en gestión del conocimiento para la empresa Servientrega S.A en la regional de Yopal Casanare, la cual está orientada a la creación de un modelo de gestión de conocimiento en el proceso de salud ocupacional en el área del talento humano para la empresa Servientrega S.A regional Yopal, en donde se integra objetivos organizacionales, que permite visualizar una organización competitiva, eficiente y eficaz en un ambiente económico fluctuante.

Esta investigación se direcciona en la búsqueda de mejores prácticas en la capacitación y Evaluación de Desempeño con énfasis en Gestión del Conocimiento en la empresa Servientrega S.A. quien se especializa en diseñar e implementar soluciones tercerizadas, con énfasis en el sector financiero y de servicios como lo es en el centro de pagos y recaudo , la investigación se enfoca en hallar las falencias que se puedan encontrar en el proceso, que la empresa realiza en el momento de capacitar y evaluar a su personal, porque a pesar de contar con un programa sólido y estructurado, se han evidenciado errores en la ejecución de sus funciones donde en sus actividades han presentado problemas de acuerdo a un plan mal ejecutado, mediante el desarrollo



de esta investigación se sugieren los correctivos para mejorar los procesos del clima laboral dentro de esta organización.

## **RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA: SERVIENTREGA YOPAL S.A.**

### **HISTORIA:**

Fue constituida legalmente el día 29 de noviembre del año 1982, con los esfuerzos de sus socios y fundadores con el propósito de suplir la necesidad de hacer entregas de encomiendas en 24 horas, dado que en esa época las empresas de transporte de carga tardaban hasta 15 días en realizar las entregas a sus clientes. En el año 1988 ampliando su cobertura a nivel nacional época en la cual la organización inicia una agresiva campaña publicitaria acompañada de un compromiso de parte de todos sus colaboradores, con lo que busca la seguridad de sus envíos, así como el cumplimiento de sus entregas acciones que contribuyeron a un mayor posicionamiento en el mercado y por esta razón empieza a implementar estrategias de crecimiento incursionando en el mercado internacional con el compromiso de su talento humano y al mejoramiento en sus estrategias.

### **Misión**

Satisfacer totalmente las necesidades de logística y comunicación integral de los clientes a través de la excelencia en el servicio, el desarrollo integral de líderes de acción y el sentido de compromiso con la familia y el país.

### **Visión**

Se quiere que SERVIENTREGA S.A sea un modelo de empresa líder en servicios de logística y comunicación, por seguridad oportunidad y cubrimiento a nivel Internacional, con presencia competitiva a nivel mundial.

## **ACTIVIDAD ECONÓMICA**

Solución encaminada al manejo de valores negociables y no negociables, con alto soporte competitivo en seguridad, tiempos de entrega, cobertura nacional, precio y entrega personalizada.

## **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

### **FINANCIEROS**

Aumentar las ventas.

Incrementar el capital de trabajo

### **A LARGO PLAZO:**

Ser líder en el mercado local, buscando una mayor expansión y cubrimiento a nivel nacional

Mejorar la calidad de los servicios

Aumentar los incentivos a los empleados.

### **A CORTO PLAZO:**

Disminuir la cantidad de las quejas y reclamos en un 50 %

## **TAMAÑO DE LA EMPRESA: MEDIANA**

### **RECURSOS HUMANOS:**

Empleados de la Empresa SERVIENTREGA S.A de la ciudad de Yopal.

## CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA

### 1.1 Antecedentes del Problema

Los conceptos fueron ligados a la protección del trabajador frente a los peligros y riesgos laborales, la legislación correspondiente, fueron aspectos prácticamente desconocidos hasta el inicio del siglo XX. El retraso en el establecimiento de normatividad en pro de la seguridad de los trabajadores se debió en gran medida a los sistemas de producción existentes, basados en estudios de sistemas de evaluaciones que permitieron mostrar indicadores en cuanto a la eficiencia de los trabajadores. Y esto unido a una visión política restringida acerca del papel de los trabajadores, sus derechos y deberes. (Quintanaa,p. 2).

Los temas relacionados con la salud ocupacional han tomado especial relevancia en los sectores industriales, sociales, culturales, económicos y legales. Este progreso es paralelo al desarrollo a nivel global de una mayor conciencia sobre la obligación de los estados en la protección de los trabajadores como garantía de progreso de la sociedad y sobre el rol desempeñado por los trabajadores en el logro de los objetivos y metas de las empresas. (Quintanaa, p. 3)

La empresa SERVIENTREGA S.A. va en pro de mejorar integridad física y mental de los empleados (Quintanaa, p.4) afirma “de que la salud de los trabajadores es una condición indispensable para el desarrollo socioeconómico<sup>1</sup>, su preservación y conservación son actividades de interés social y sanitario en la que participarán en diferentes actividades”.

Cabe notar que la empresa había tenido inconvenientes con el programa de salud ocupacional , ya que no existía un monitoreo sobre los diferentes factores de riesgos a esto se

---

<sup>1</sup> **Desarrollo socioeconómico:** es un proceso en el cual nos da como resultado una mejor calidad de vida para los individuos que conforman un país o que están dentro de un mismo territorio.

debía de que no se había ejecutado de una forma adecuada el programa de salud ocupacional, donde no se esquematizan los diferentes aspectos a mejorar, lo cual estuvo enfocado a cuidar y mejorar la salud e integridad y bienestar de los empleados, que con ello permitió tener una orientación y estudio a las actividades a realizar en la prevención de riesgos físicos y mentales, donde se conducían a ocasionar accidentes de trabajo<sup>2</sup>, enfermedades profesionales<sup>3</sup> de los trabajadores y así mismo velar por el cumplimiento de todas las normas legales vigentes en Colombia sobre los diferentes temas de salud ocupacional y seguridad integral<sup>4</sup>.

Servientrega S.A. regional de Yopal es una empresa que cuenta con 75 empleados fijos, donde uno de sus grandes propósitos es que de cumplimiento al bienestar y seguridad de cada uno de sus empleados, es por esto que en la auditoría realizada anteriormente con el diagnóstico inicial de la Gestión del conocimiento aplicado en la empresa Servientrega S.A. regional Yopal, se observó que legalmente tienen conformado un programa de bienestar social laboral, encaminado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado y mejoramiento de su vida laboral, pero se están presentando inconvenientes al momento de practicarlas, es preocupante encontrar que no se están realizaron las labores pertinentes en pro de atender las necesidades de protección y seguridad en sus empleados para mejorar sus niveles de salud.

Los ambientes laborales en las organizaciones, se atribuyen con retos cada vez más elevados, lo que hace que estas aseguren el éxito en sus actividades y requieren de un constante

---

<sup>2</sup> **Accidente de trabajo:** un accidente de trabajo es toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena.

<sup>3</sup> **Enfermedad profesional:** aquella enfermedad adquirida en el puesto de trabajo de un trabajador por cuenta ajena

<sup>4</sup> **Seguridad integral:** Conjunto de principios, leyes, normas y mecanismos de prevención de los riesgos inherentes al ambiente laboral, que pueden ocasionar accidentes ocupacionales, con sus consiguientes daños destructivos a la integridad de los trabajadores o a los equipos e instalaciones de las diferentes empresas

cambio, reinversión para adaptarse al futuro. Ha existido la necesidad de lograr el compromiso del mundo empresarial frente a compromisos de seguridad y salud ocupacional de sus trabajadores, teniendo en cuenta que el talento humano tiene altas habilidades de conocimiento, es el factor relevante para la producción de bienes y servicios, para ello se requiere del desarrollo e implementación de sistemas de seguridad industrial. (González, 2009, pg. 8)

Por eso es necesario que la empresa Servientrega S.A. regional Yopal siga estableciendo la Gestión del conocimiento y seguir contando con el personal competente, comprometido donde se les garantice diseñar un modelo estratégico integral de salud ocupacional con un sistema de seguridad industrial, el cual permite a la empresa controlar los peligros<sup>5</sup> y riesgos<sup>6</sup> de seguridad y salud, así como mantener y mejorar continuamente su sistema, garantizando la protección de los trabajadores, consiguiendo un aumento en la productividad y de esta manera lograr un buen clima organizacional<sup>7</sup>.

Entre los elementos básicos que se deben tener en cuenta para que un programa de salud ocupacional sea exitoso es transmitiendo y compartiendo el conocimiento: datos generales de prevención de accidentes<sup>8</sup> e incidentes<sup>9</sup>, la evaluación médica de los empleados, la investigación de los accidentes que ocurran, un programa de entrenamiento y divulgación de las normas para evitarlos.

---

<sup>5</sup> **Peligro:** Situación en la que existe la posibilidad, amenaza u ocasión de que ocurra una desgracia o un contratiempo.

<sup>6</sup> **Riesgo:** Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño

<sup>7</sup> **Clima organizacional:** Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

<sup>8</sup> **Accidente:** Suceso imprevisto que altera la marcha normal o prevista de las cosas, especialmente el que causa daños a una persona o cosa.

<sup>9</sup> **Incidente:** es un acontecimiento no deseado o provocado durante el desempeño normal de las actividades laborales que se realicen normalmente y que podría desembocar en un daño físico, una lesión, una enfermedad ocupacional, del trabajador en cuestión.

Es por esto que con la ejecución de un sistema de gestión de conocimiento, seguridad industrial y salud ocupacional permite a la empresa tener un mayor control de los posibles peligros laborales, para así garantizar la protección de los trabajadores que cumplen con labores como la manipulación de cargas y de esta manera diseñar un buen plan necesario que se preste para garantizar la salud de los trabajadores y proporcionar ambientes de trabajos seguros y agradables.

La empresa no realizó un buen programa de salud ocupacional, que con ello beneficiaría a la empresa puesto que no refleja resultados de dicho estudio, es importante llevarlo a la ejecución, ya que con ello pretendió mejorar la calidad de los trabajadores, buscando la prevención, protección, y atención a los empleados para prevenir los diferentes efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrir a consecuencia del trabajo que desarrollarían.

## **1.2 Planteamiento del problema**

La ejecución del programa de Seguridad y Salud Ocupacional constituye un compromiso moral, legal de todo empresario y se mide por el cumplimiento de las actividades, el control efectivo de las condiciones peligrosas; en el programa de salud ocupacional el punto central es la identificación de los factores de riesgo presentes en el ambiente de trabajo (panorama de factores de riesgo) y la manera de evitarlos. Para su desarrollo es necesario identificar las condiciones de salud de los trabajadores. (Patiño, 2008 pg. 16)

Es importante analizar los actos inseguros realizados por los operarios y las condiciones inseguras en el puesto de trabajo, con el fin de definir los focos de intervención, que permitió una reducción en la frecuencia y severidad de los accidentes de trabajo, generados en la empresa.

SERVIENTREGA S.A. de la ciudad de Yopal es una empresa que ha crecido significativamente desde su creación. Este proyecto comprenderá el diseño de un programa respecto a salud ocupacional, seguridad industrial.

Con base en la legislación vigente, normas e información con relación al tema y abarcará hasta la elaboración de documentos necesarios y charlas informativas para la propuesta de Diseño y planeación de un Sistema que esté acorde al funcionamiento de los diferentes procesos del programa. (Peñañiel, 2014 pg. 18)

Servientrega S.A. S no contaba parcialmente con un sistema de salud ocupacional, seguridad industrial. Peñañiel (2014pg 18) afirma:

“esto conlleva a la falta de múltiples herramientas, como son la matriz de riesgos<sup>10</sup> y los subprogramas de salud ocupacional<sup>11</sup>, que serían de gran utilidad para la identificación de peligros asociados a la actividad en el lugar de trabajo y así valorar los riesgos que se derivan de estos riesgos, para poder establecer medidas de control que permitían instaurar y mantener la seguridad y salud de los trabajadores, lo anteriormente mencionado es de vital importancia para la operación de cualquier empresa, el no contar con ello puede generar gastos por accidentes, enfermedades laborales, ausentismo, disminución de la productividad, entre otros y en el peor de los casos, multas y hasta cierre del establecimiento”.

El objetivo es que se debió haber creado un sistema el cual permitiera verificar inconvenientes respecto al programa de salud ocupacional y de esta manera se mostrara que se estuviera dando el cumplimiento a cada uno de los procesos que lo contienen, el cual permitía

---

<sup>10</sup> **Matriz de riesgos:** herramienta para identificar los riesgos más significativos inherentes a las actividades de una empresa

<sup>11</sup> **Subprogramas de salud ocupacional:** Conjunto de actividades dirigidas a la promoción y control de la salud de los trabajadores



minimizar impactos desfavorables donde impliquen lesiones y enfermedades que impactarían el desarrollo de las actividades laborales y personales frente a los trabajadores donde se garantizaron unas óptimas condiciones en el área de trabajo.

Se debe tener en claro un aspecto muy importante que no ha sido recalcado por años la importancia del capital humano como se menciona de la siguiente manera:

El recurso más importante que tiene una empresa son sus empleados y es de vital importancia velar por su bienestar, seguridad y protección. Además estos son factores que ayudan en gran medida a mejorar el sentido de pertenencia, el empoderamiento de las personas y con ello el mejoramiento de las capacidades competitivas de la empresa. (Orozco, 2011 pg. 12)

### **1.2.1 formulación del problema**

¿Qué beneficios y/o impactos le aporta a la empresa SERVIENTREGA S.A. regional Yopal a la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo (SGSST)?

### **1.3 Objetivo.**

Realizar un modelo estratégico integral del Talento Humano que contribuya a la mejora del programa de Salud Ocupacional con énfasis en la gestión del conocimiento en la empresa SERVIENTREGA S.A. regional Yopal para disminuir la ocurrencia de accidentes de trabajo cuidar la integridad y salud de los empleados.

#### **1.3.1 objetivos específicos.**

Identificar competencias del personal laboral, para direccionarlas hacia el proceso de desarrollo de un modelo en gestión del conocimiento que permita medir niveles de seguridad industrial y salud ocupacional en los empleados.

Realizar un diagnóstico previo del estado general de la empresa SERVIENTREGA S.A. regional de Yopal en el área de salud ocupacional.

Elaborar una propuesta o plan de mejoramiento teniendo como base el Modelo Nonaka y Takeuchi en materia de salud ocupacional para la empresa SERVIENTREGA S.A.

Diseñar políticas de salud ocupacional.

Implementar un sistema periódico del programa de la salud ocupacional para así tener un mejor monitoreo de las falencias a solucionar.

Analizar los hallazgos en materia del programa de salud ocupacional en la empresa SERVIENTREGA S.A. para prevenir diferentes accidentes laborales.

#### **1.4 Justificación de la Investigación**

Un accidente y/o una enfermedad profesional presentadas en el lugar de trabajo pueden figurar para el empleado una experiencia muy desagradable donde puede crear muchas limitantes en la parte física y emocional ; ésta puede llegar a producir un impedimento en el desarrollo de las actividades laborales, para la empresa suele ser un gasto económico, humano y tiempo, donde tendría problemas para ejecutar cualquier actividad; por tal motivo, reducir los posibles riesgos de cualquier eventualidad se debe convertir en una prioridad para las empresas , lo mismo que adecuar el sitio de trabajo donde se debe aplicar un previo énfasis y charlar en cuanto a la ergonomía<sup>12</sup> y capacitar adecuadamente al empleado para que tenga una manipulación correcta de los instrumentos de trabajo en la realización de sus labores. (Patiño. 2008 pg. 20)

---

<sup>12</sup> **Ergonomía** : Estudio de las condiciones de adaptación de un lugar de trabajo

Los sistemas de gestión<sup>13</sup> en las empresas es un tema que va ligado a reducir gastos innecesarios y el modelo apunta hacia un sistema integral que agrupa diferentes aspectos como : Calidad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente; aquellos que permiten tener óptimos resultados que benefician a un grupo amplio como son : clientes internos y externos , con un excelente servicio o producto, si la empresa cumple con sus expectativas y quedan satisfechos incrementan las ganancias para los asociados, aumentan la producción , los proveedores y/o las cantidades solicitadas y con el crecimiento de la organización los empleados tienen mejor estabilidad laboral.

Cuando los trabajadores tienen un mejor bienestar laboral todo mejora, el desempeño, la productividad y a su vez los resultados de la compañía son más favorables, es por eso que este proyecto buscaba desarrollar y planear un programa de salud ocupacional<sup>14</sup> , seguridad industrial<sup>15</sup> , que permitía identificar los posibles peligros y riesgos a los que están expuestos los empleados de la EMPRESA SERVIENTREGA S.A. y con base a esto se apoya con actividades de promoción y prevención que les garantiza bienestar mediante subprogramas de medicina preventiva<sup>16</sup> , seguridad industrial e higiene industrial<sup>17</sup> buscando con esto un beneficio para todo las áreas de trabajo que se componen dentro de la organización.

---

<sup>13</sup> **Sistema de gestión:** es una herramienta que permitirá optimizar recursos, reducir costes y mejorar la productividad en tu empresa. Este instrumento de gestión te reportará datos en tiempo real que permitirán tomar decisiones para corregir fallos y prevenir la aparición de gastos innecesarios.

<sup>14</sup> **Programa de salud ocupacional:** consiste en la planeación y ejecución de actividades de medicina, seguridad e higiene industrial, que tienen como objetivo mantener y mejorar la salud de los trabajadores en las empresas.

<sup>15</sup> **Seguridad industrial:** es el equipo industrial seguro de herramientas que tienen por objetivo la prevención que se ocupa de dar seguridad o directrices generales para el manejo o la gestión de riesgos en el sistema.

<sup>16</sup> **Subprogramas de medicina preventiva:** Esta se ocupa de la evolución, promoción, mantenimiento y mejoramiento de la salud de los trabajadores que se ve afectada por los riesgos que se presentan en su lugar de trabajo, y lo hace a través de los aspectos preventivos.

<sup>17</sup> **Higiene industrial:** es la disciplina preventiva que estudia las condiciones del medio ambiente de trabajo, identificando, evaluando y controlando los contaminantes de origen laboral.

Por eso es importante que la empresa SERVIENTREGA S.A se encamine en reducir y controlar los posibles riesgos laborales, tener un mejor aprovechamiento del tiempo y conocimiento para no tener problemas en los procesos a ejecutar, para ello permitirá el cumplimiento de normatividad y objetivos propuestos dentro de la organización.

Mediante la implementación de un Modelo Estratégico Integral en el proceso de Salud Ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento, se buscaba favorecer la calidad de vida de quienes integran la organización, afianzar aún más el cuidado físico y mental del personal que labora , crear un sistema de conocimiento interno que incentive, la eficiencia, la productividad, que ayude en gran manera a bajar los altos índices de ausentismo laboral<sup>18</sup> detectados y que brinde una mejor calidad de vida a quienes laboran en la empresa.

Los procesos comprendidos dentro de la organización y de acuerdo al sistema implementado se puede decir que al ejecutarlo permitió a la empresa contar con un programa actual y real dentro de los tiempos establecidos y esto hacia que el funcionamiento del programa de salud ocupacional, permitiera el debido control de los factores de riesgo<sup>19</sup> que intervienen en la diferentes áreas de la empresa y enfermedades profesionales, asociados a la actividad laboral, el cumplimiento a la normatividad legal, de los lineamientos establecidos con esto generara armonía y tranquilidad a la compañía porque cumple con sus obligaciones como deben ser y evita repercusiones económicas mayores, además de prevenir y disminuir riesgos que generen accidentes, incapacidades, enfermedades laborales y los costos que implican estos hechos, además de la disminución de productividad que se presentan como consecuencia de los accidentes y enfermedades laborales. Se buscaba contribuir a la mejora continua de la empresa

---

<sup>18</sup> **Ausentismo laboral:** es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo.

<sup>19</sup> **Factores de riesgo:** es toda circunstancia o situación que aumenta las probabilidades de una persona de contraer una enfermedad o cualquier otro problema de salud

particularmente con los trabajadores, proporcionando un ambiente de trabajo seguro, agradable y velar por su integridad.

Por ello, con el diseño y posterior aplicación del programa, la administración asumiría su responsabilidad y pondrían en práctica medidas para mejorar los niveles de eficiencia en las operaciones de la empresa, brindando a sus trabajadores un medio laboral seguro. La salud ocupacional en una empresa es parte fundamental de un sistema integral de gestión por esto la aplicación de este proyecto, es muy importante ya que no solamente se contribuye con el mejoramiento de la empresa, si no que en cuanto a productividad mejoraría los rendimientos de ejecución de las actividades laborales buscando de esta manera bienestar a las personas.

## CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Marco Teórico

Desde la óptica científica, sobre la producción se expresa que a medida que evolucionaron las estructuras sociales, se produjo al interior de las mismas una división entre poseedores y poseídos de bienes y medios de producción; los desposeídos se vieron abocados a malvender su fuerza de trabajo. El trabajo adquirió la connotación de actividad desagradable, propia de los más pobres; en tanto los ricos y poderosos reprodujeron el ideal del paraíso mediante la explotación de esclavos, siervos y subalternos. (Patiño, 2008 pg. 22)

“el trabajo, es en esencia, la acción que el hombre realiza para dominar o transformar a la naturaleza con el propósito de obtener satisfacción de sus necesidades, cada día más complejas y alejadas de las necesidades primitivas de orden puramente biológico de los antepasados. Desde un punto de vista trascendente, el trabajo humano es considerado un reflejo de la acción misma del creador del universo” (Robledo, 2006 pg. 122)

El gobierno al igual que las empresas ha reconocido a lo largo de los años que su recurso más valioso era el recurso humano. Por esta razón la integridad de vida y la salud de los trabajadores constituye actualmente una preocupación de interés público, en el que participan el gobierno y los particulares (ley marco salud en Colombia 9a/1979).

El marco legal está dado por lineamientos constitucionales, convenios internacionales de la OIT<sup>20</sup>, normas generales del código sustantivo de trabajo<sup>21</sup>.

---

<sup>20</sup> **OIT:** La Organización Internacional del Trabajo es un organismo especializado de las Naciones Unidas que se ocupa de los asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales

<sup>21</sup> **Código sustantivo de trabajo:** Es un compendio de normas que regula las relaciones entre los trabajadores y empleadores, el cual empezó a regir en Colombia desde el año 1950 y ha sido objeto de muchas reformas siempre propendiendo a una defensa de los derechos de los trabajadores en el sentido de que la relación laboral se preste de

### 2.1.2 Salud Ocupacional

La Salud Ocupacional es un tema que ha venido dando gran importancia en los últimos años debido a la incorporación de la salud física y mental del personal, la higiene y seguridad industrial como herramienta para mejorar la productividad y mejorar la calidad de vida de quienes laboran, a través de la identificación, evaluación y análisis de riesgos ocupacionales en las organizaciones. Un Programa de salud ocupacional Integral consiste en el diagnóstico, planeación, organización, ejecución, evaluación y control de las distintas políticas y actividades tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud integral individual y colectiva de los trabajadores en las áreas de trabajo.

(Bocanegra 2014) según él afirma que los conceptos sobre la protección del trabajador y la seguridad industrial en Colombia tuvieron su origen a principios del siglo XX, en 1904 con el líder liberal, Rafael Uribe, quien trató el tema de la seguridad en el trabajo y promovió más tarde la Ley 57 de 1915 a la “Ley Uribe<sup>22</sup>”, en la que se tomaron por primera vez , temas sobre las prestaciones económicas asistenciales<sup>23</sup>, la responsabilidad del empleador, las clases de incapacidad, enfermedades profesionales, la indemnización en caso de limitaciones físicas causadas por el trabajo laboral entre otras. La estructura actual de la Seguridad Social en Colombia se encuentra establecida en la Ley 100 de 1993<sup>24</sup> y consta de tres componentes, cada

---

una manera digna y humana, en lo que tiene que ver con la prevención de los accidentes de trabajos y enfermedad profesional, en relación con la salud ocupacional.

<sup>22</sup> **Ley 57 de 1915** conocida como la “**ley Uribe**” sobre accidentalidad laboral y enfermedades profesionales y que se convierte en la primera ley relacionada con el tema de salud ocupacional en el país.

<sup>23</sup> **Prestaciones económicas asistenciales:** derivadas de un accidente de trabajo o de una enfermedad profesional, serán reconocidas y pagadas por la administradora en la cual se encuentre afiliado el trabajador en el momento de ocurrir el accidente o, en el caso de la enfermedad profesional

<sup>24</sup> **Ley 100 de 1993** reúne coordinadamente un conjunto de entidades, normas y procedimientos a los cuales podrán tener acceso las personas con el fin principal de garantizar una calidad de vida que esté acorde con la dignidad humana, haciendo parte del Sistema de Protección Social junto con políticas, normas y procedimientos de protección laboral y asistencia social.

uno de los cuales tiene su legislación<sup>25</sup> propia, sus propios entes ejecutores y sus entes fiscales para su desarrollo; consta de cuatro componentes:

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

Salud ocupacional que en adelante se entenderá como Seguridad y Salud en el Trabajo, “definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones”

El programa de Salud ocupacional que en adelante se entenderá como el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo “consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo”. En la actualidad en el país existían leyes, decretos y resoluciones que se encargan de proteger el bienestar de la población trabajadora con el apoyo del ministerio de protección social y las administradoras de riesgos laborales.

La ley 1562 de 2012<sup>26</sup> menciona que “ buscaba que las empresas integren la seguridad y salud en el trabajo dentro de las estrategias de gestión de estas, y que no se vea simplemente como legislación que se debe cumplir, ni aislada de los procesos gerenciales, puesto que el

---

<sup>25</sup> **Legislación:** Conjunto de leyes por las cuales se regula un Estado o una actividad determinada.

<sup>26</sup> **ley 1562 de 2012:** Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.



objetivo del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo es que se desarrollaba procesos lógicos y por etapas, basado en la mejora continua, que incluía una política, organización, planificación, aplicación, evaluación, auditoría y acciones de mejora con el objeto de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.

Un Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo (SGSST<sup>27</sup>) fomenta los entornos de trabajo seguro y saludable al ofrecer un marco que permite a la organización identificar y controlar satisfactoriamente sus riesgos de salud y seguridad, reducir el potencial de accidentes, apoyar el cumplimiento de las leyes y mejorar el rendimiento en general.

Para establecer, documentar e implementar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se contaba con una planeación para la identificación de los peligros, valorar los riesgos y determinar los controles a la vez que se debió establecer, implementar y mantener unos procedimientos para la continua identificación de los peligros, valoración de los riesgos y determinación de los controles necesarios, lo anterior se puede realizar tomando como base la

NTC OHSAS 18001<sup>28</sup>, el decreto 1443 de 2014 que reglamenta la ley 1562 de 2012 por el cual se dictan disposiciones para la implementación del sistema de gestión de seguridad.

---

<sup>27</sup> **SGSST:** Consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora, continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, La evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

<sup>28</sup> **NTC OHSAS 18001:** Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, en la cual se establecen los requisitos para un sistema de administración de seguridad y salud ocupacional que permita a las organizaciones controlar sus riesgos y mejorar su desempeño

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS<sup>29</sup>), la salud ocupacional se define como una actividad multidisciplinaria que controla y realiza medidas de prevención para cuidar la salud de todos los trabajadores, esto incluye enfermedades, cualquier tipo de accidentes y todos los factores que puedan llegar a poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de las personas en sus respectivos trabajos.

Las condiciones de trabajo debieron ser lo suficientemente óptimas para favorecer la salud y el bienestar de los mismos. Por último, se haría énfasis en crear sistemas organizacionales para favorecer la salud y la seguridad en el lugar de trabajo, se debió promover un clima positivo en la organización, se buscaba alcanzar una mayor eficiencia y así poder optimizar la productividad de cada empresa.

### **2.1.3 La Seguridad Social como Gestión de Conocimiento en la organización.**

El papel que juega y quienes conforman el Departamento de Recursos Humanos es de vital importancia integrar los programas de Salud Ocupacional como proceso de su gestión dentro de las organizaciones y aliado principal para la búsqueda de buenos resultados y cumplimientos de metas trazadas por parte del personal quien lidera sustanciosamente el programa .

(Cárdenas, 1999) hace mención a: La apertura económica obliga a las empresas a desarrollar estrategias de modernización centradas en tres frentes: gestión de la producción, organización de la producción y gestión de recursos humanos<sup>30</sup>.

---

<sup>29</sup> **OMS:** es el organismo de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) especializado en gestionar políticas de prevención, promoción e intervención en salud a nivel mundial.

<sup>30</sup> **Gestión de recursos humanos :** es el proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades

Presta gran importancia a la gestión del conocimiento dentro de una organización como medio para mantener latente el conocimiento de la información que posee la empresa, y crear conciencia dentro de los trabajadores a que compartan la información que poseen. (Zúñiga 2015)

Uno de los modelos de gestión del conocimiento más ampliamente publicado, citado y adoptado es el de Socialización- Exteriorización Combinación- Internalización (SECI), Modelo de conversión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995). SECI aborda el concepto de que el conocimiento es un proceso continuo de interacciones dinámicas entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito. El primero consiste en información estructurada que puede ser codificada, normada y registrada como procedimientos. Conocimiento Explicito: “Representa un conocimiento codificado, sistemático y que es transferible a través del lenguaje formal.” (Ssguino, 2003). Este tipo de conocimiento puede ser transmitido fácilmente de una a otra persona a través de correos electrónicos, documentos, bases de datos, etc. Por otro lado, el conocimiento tácito se compone de una serie de elementos intangibles que muchas veces no se pueden expresar o explicar, como la experiencia, las creencias, los valores, entre otros. Para Nonaka y Takeuchi, el conocimiento tácito compone aproximadamente el 75% del conocimiento disponible en una organización.

Para Garvín (1998), la gestión del conocimiento obtiene y comparte bienes intelectuales, con el objetivo de conseguir resultados óptimos en términos de productividad y capacidad de innovación de las empresas.

#### **2.1.4. Teoría de gestión de conocimiento en las organizaciones**

Es indiscutible que el ambiente externo es una pieza importante para la organización, de igual modo el ambiente interno tiene un valor relevante, pues es ahí donde los procesos, metas, áreas y personal involucrado, deben estar perfectamente alineados con las políticas a nivel gerencial, para lograr resultados positivos en áreas como la producción, las ventas, el posicionamiento y la satisfacción de los clientes internos y externos. Así pues, el conocimiento se ha convertido en uno de los activos más importantes para las organizaciones a causa de que su gestión añade valor a los productos o servicios que ésta (Hernández, 2017).

### **2.1.5 El modelo del iceberg**

El modelo del iceberg<sup>31</sup> considera seis aptitudes: habilidades, conocimientos, rol social, imagen de sí mismo, carácter y motivación. La habilidad y el conocimiento están situadas en la parte del iceberg que se encuentra por encima del nivel del agua, que se ve fácilmente. Las dos características representan el 20 por ciento de las capacidades de una persona y son relativamente fáciles de determinar. La función social, la imagen de sí mismo, el carácter y la motivación están posicionados en la parte del iceberg por debajo del nivel del agua, oculta al ojo humano. Estos representan el 80 por ciento de las capacidades de una persona, pero son mucho más difíciles de evaluar que la habilidad y el conocimiento (Meason, 2014)

Produce, permite el desarrollo de tecnologías, metodologías y estrategias, lo que facilita su inserción y consolidación en el mercado.

Hace casi 20 años, (Nonaka 1991) “identifica el conocimiento tácito y modela su transformación en conocimiento explícito como parte del proceso SECI (Socialización,

---

<sup>31</sup>**modelo del iceberg:** desde que a finales del siglo XIX se crean los primeros laboratorios de psicología, orientados a la comprensión de la personalidad individual, son tan numerosos los estudios y teorías sobre la personalidad del individuo, que aparece imposible presentar un resumen mínimamente válido.

Externalización, Combinación, Internalización; (Nonaka y Takeuchi, 1994), el que define como clave en la búsqueda de un desempeño superior. En palabras de Nonaka y Takeuchi: “a menos que el conocimiento compartido se vuelva explícito, no puede ser potenciado fácilmente por la compañía en su conjunto”. Dada la importancia atribuida a esa parte del proceso SECI (denominada “externalización”), parece relevante profundizar en él. (Contreras, 2010)

Por otro lado, Nonaka y Takeuchi “afirmaba que, para trabajar con la teoría de creación de conocimiento organizacional, es preciso entender la naturaleza del conocimiento. Para esto se vio las dos dimensiones del conocimiento: La ontológica y la Epistemológica.”

La dimensión ontológica del conocimiento. Esta dimensión considera la creación de conocimiento organizacional, como algo opuesto a la creación de conocimiento individual, la cual se centra en los niveles de las entidades creadoras de conocimiento (individual, grupal, organizacional e interorganizacional). Es decir, el entorno con que el conocimiento se ve involucrado. Esto nos ayudará a entender el impacto potencial de los flujos de conocimiento. . (Nonaka y Takeuchi, 1999)

“En términos concretos, el conocimiento es creado sólo por los individuos. Una organización no puede crear conocimiento sin individuos. La organización apoya la creatividad individual o provee el contexto para que los individuos generen conocimientos. Por lo tanto, la generación de conocimiento organizacional debe ser entendida como el proceso que amplifica “organizacionalmente” el conocimiento generado por los individuos y lo cristaliza como parte de la red de conocimientos de la organización.”. (Nonaka y Takeuchi, 1999)

.(Nonaka y Takeuchi, 1999) Por esto, la generación de conocimiento organizacional radica en el respaldo organizacional en torno a las potenciales fuentes de conocimiento: individuos, grupos, equipos, proyectos, áreas, departamentos, entre otras.

Nonaka y Takeuchi presentan en su libro “La organización creadora de conocimiento” la teoría de creación de conocimiento organizacional. Esta teoría se basa en el proceso de comunicación del conocimiento en torno a modos de conversión entre el conocimiento tácito y el explícito, donde:

- Conocimiento Tácito: Este es un conocimiento muy personal, difícil de plantear a través del lenguaje formal y, por lo tanto, difícil de transmitir y compartir con otros. Tiene sus raíces en lo más profundo de la experiencia individual, así como en los ideales, valores y emociones de cada persona. . (Nonaka y Takeuchi, 1999

- Conocimiento Explícito: Es aquel que puede expresarse a través del lenguaje formal; es decir, con palabras y números, y puede transmitirse y compartirse fácilmente, en forma de datos, fórmulas científicas, procedimientos codificados o principios universales. Se expresa normalmente en algún soporte físico (libros, CD ROMS, imágenes). . (Nonaka y Takeuchi, 1999

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

**La Socialización:** es el proceso de adquirir conocimiento tácito a través de compartir experiencias por medio de exposiciones orales, documentos, manuales, etc. Este conocimiento se adquiere principalmente a través de la imitación y la práctica. La Socialización se inicia con la creación de un campo de interacción, el cual permite que los miembros de un equipo compartan sus experiencias y modelos mentales. Produce lo que los autores llaman “Conocimiento Armonizado”. . (Nonaka y Takeuchi, 1999)

**La Exteriorización:** es el proceso de convertir conocimiento tácito en conceptos explícitos, haciéndolo comprensible para otros miembros de la empresa. Supone además la interacción del individuo y del grupo, y requiere de técnicas que ayuden a expresar este conocimiento tácito a través de lenguaje figurativo<sup>32</sup>, en forma de analogías<sup>33</sup>, metáforas<sup>34</sup>, y del lenguaje visual. . (Nonaka y Takeuchi, 1999)

**La Combinación:** es el proceso de sistematizar conceptos en un sistema de conocimiento. El conocimiento explícito se sintetiza y formaliza de manera que cualquier miembro de la empresa pueda acceder a él. Para que esta etapa se complete es preciso capturar e integrar nuevo conocimiento explícito, difundir el conocimiento explícito con presentaciones, conferencias, etc., y procesarlo para hacerlo más accesible. . (Nonaka y Takeuchi, 1999)

**La Interiorización:** es el proceso de incorporación de conocimiento explícito en conocimiento tácito a través de “aprender haciendo”, que analiza las experiencias adquiridas en

---

<sup>32</sup> **Lenguaje figurado.** es aquel por el cual una palabra expresa una idea en términos de otra, apelando a una semejanza que puede ser real o imaginaria

<sup>33</sup> **Analogías:** Es aquella palabra o discurso en sí que es unívoco pero es usado de tal manera que, conservando el significado propio

<sup>34</sup> **Metáforas:** es una figura retórica en la que se establece una relación de semejanza entre 2 términos y alguna característica o cualidad que existe entre ambas, es como cuando hablamos en doble sentido.

la puesta en práctica de los nuevos conocimientos y que se incorpora en las bases de conocimiento tácito de los miembros de la organización en forma de modelos mentales compartidos o prácticas de trabajo . (Nonaka y Takeuchi, 1999)

El contenido del conocimiento y la espiral de conocimiento. Estos procesos de transformación del conocimiento se encuentran dentro de diferentes contextos. El contenido del conocimiento creado por cada forma de conversión es, naturalmente distinto. . (Nonaka y Takeuchi, 1999)

Conocimiento Armonizado: es aquel perfil de conocimiento que comparte modelos mentales y habilidades técnicas. . (Nonaka y Takeuchi, 1999)

- Conocimiento Conceptual: es aquel perfil de conocimiento representado a través de metáforas, analogías y modelos. . (Nonaka y Takeuchi, 1999)

- Conocimiento Sistémico: es aquel perfil de conocimiento representado a través de prototipos, nuevos servicios, nuevos métodos, entre otros, donde se vea reflejado la aplicación de varias fuentes de conocimiento. . (Nonaka y Takeuchi, 1999)

- Conocimiento Operacional: es aquel perfil de conocimiento representado por administraciones de proyectos con consideraciones en el know-how, los procesos productivos y el uso de nuevos productos. . (Nonaka y Takeuchi, 1999)

La interacción de conocimiento tácito y explícito se lleva a cabo por los individuos, no por la organización. Pero si el conocimiento no es compartido con otros o no es amplificado a la colectividad, tal conocimiento no participa de la espiral organizacional de generación de



conocimiento. Este proceso en espiral por medio del cual el conocimiento es enunciado y amplificado, a través de las cuatro formas de conversión de conocimiento, hacia adentro y a través de la organización del nivel individual a los niveles grupal, organizacional e interorganizacional constituye lo que Nonaka y Takeuchi llaman la Dimensión Ontológica<sup>35</sup> en el proceso de creación de conocimiento. La siguiente figura ilustra esta espiral moviéndose a través de las dimensiones epistemológica y ontológica del proceso de creación de conocimiento en la organización. . (Nonaka y Takeuchi, 1999)

El papel de la organización en este proceso es el de proveer el contexto apropiado para facilitar las actividades grupales y la creación y acumulación de conocimiento en el nivel individual. Para ello se requieren cinco condiciones que posibilitan la espiral de conocimiento. (Nonaka y Takeuchi, 1999)

- **Intención:** es la aspiración que una empresa tiene por alcanzar sus metas. Como el compromiso es la base de la actividad creadora de conocimiento del ser humano, la empresa debe apoyar este compromiso formulando una intención organizacional y proponiéndola a sus empleados. Esta intención es lo que en teoría del Pensamiento Estratégico se denomina “Visión”. Los esfuerzos por realizar la intención, asumen la forma de una estrategia corporativa acerca de qué tipo de conocimiento debe desarrollarse para alcanzarla. . (Nonaka y Takeuchi, 1999)

- **Autonomía:** es la capacidad que tiene una organización de posibilitar que sus individuos y equipos actúen de forma autónoma (estén facultados o “empoderados”), lo cual fomente las instancias de generación de nuevas ideas y visualización de nuevas oportunidades, motivando así a los participantes de la organización a generar nuevo conocimiento. . (Nonaka y Takeuchi, 1999)

---

<sup>35</sup> **Dimensión ontológica:** estudia lo que hay, es decir cuáles entidades existen y cuáles no y la manera en que se relacionan las entidades que existen.

- **Fluctuación y Caos Creativo:** la organización debe estimular la interacción entre sus integrantes y el ambiente externo, donde los equipos enfrenten las rutinas, los hábitos y las limitaciones autoimpuestas con el objeto de estimular nuevas perspectivas de cómo hacer las cosas. Además, también puede generarse conocimiento cuando se provocan crisis de manera intencional al interior de la organización. Este caos intencional al que se llama “Caos creativo” incrementa la tensión al interior de la organización y hace que sus miembros se concentren en definir problemas y resolver la crisis (crisis controladas). La organización creadora de conocimiento debe institucionalizar esta “reflexión en la acción” para hacer del caos algo verdaderamente creativo. . (Nonaka y Takeuchi, 1999)

- **Redundancia:** la organización debe permitir niveles de redundancia dentro de su operar. Esto genera que los diferentes puntos de vista establecidos por las personas que conforman los equipos permite compartir y combinar conocimientos de tipo tácito, permitiendo establecer conceptos e ideas más robustas, junto con generar nuevas posibilidades. Para que se genere conocimiento organizacional es indispensable que el concepto generado por un individuo o un grupo se comparta con otros individuos o grupos que quizás no necesiten este concepto de manera inmediata. Una forma de generar redundancia en la organización es a través de una rotación estratégica de personal, especialmente entre áreas muy distintas en cuanto a tecnología o función. Otra manera es mediante la organización de Comunidades de Conocimiento o, con la tecnología moderna, a través de lo que se ha denominado “Portal del conocimiento”. Variedad de requisitos: la diversidad interna de una organización debe ser tan amplia como la variedad y la complejidad del ambiente para poder enfrentarse a los desafíos establecidos por este ambiente que la rodea. La variedad de requisitos puede fomentarse combinando la información de manera distinta, flexible, rápida y distribuyendo por igual la información en todas las secciones de la

organización. Para maximizar la variación, todas las personas de la organización deben contar con un acceso rápido a la más amplia gama de la información requerida en un momento dado, pasando por el menor número de pasos posible. . (Nonaka y Takeuchi, 1999)

Estos factores presentan la importancia del cambio como parte de la cultura, junto con reforzar la idea de que es la cultura organizacional quien define las posibilidades para que el aprendizaje sea parte del operar diario de sus integrantes. (Nonaka y Takeuchi, 1999).

## **CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL**

### **3.1. Método de la investigación**

primeramente se llevó a cabo una investigación de tipo exploratoria, ya que es de vital importancia hacer un análisis exhaustivo y recopilación de información para identificar las condiciones en la que se encontraban las instalaciones de las diferentes áreas de trabajo y los posibles riesgos que amenazan el bienestar del capital humano que conforma la empresa SERVIENTREGA S.A. Posteriormente se pasó a ámbitos descriptivos ya que se centra en la observación y descripción de la seguridad del entorno, así como en las actividades diarias que puedan comprometer la salud física de los trabajadores de la empresa SERVIENTREGA S.A. en donde se mostró el estado actual de la organización y las soluciones encontradas que busquen reducir los riesgos de la actividad laboral e incrementar la calidad de vida laboral.

### **3.2 Población y Muestra**

En la ejecución de esta propuesta que tiene como objeto conocer los diferentes factores internos y externos que inciden los riesgos físicos, para mejorar los diferentes aspectos mencionados anteriormente se llevó a cabo la implementación de un Programa de Salud Ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento, con ello se permitió establecer unos parámetros y lineamientos que se ajustaran de tal forma para iniciar con la fase de selección para identificar los diferentes problemas en cuántos a posibles accidentes laborales, se tomó como población todos los empleados de la empresa Servientrega S.A regional Yopal, los cuales se encuentran distribuidos en todas las áreas.

Tipo de muestreo: fue un muestreo de tipo el causal; ya que simplemente hace referencia a la selección de manera directa e intencionadamente la población.

Población: Estaba conformado por empleados que hacen partes de la organización de SERVIENTREGA S.A en la región de Yopal.

Tamaño de la Muestra: Para determinar el tamaño de la muestra se tuvo presente el personal que labora dentro de la organización que son exactamente setenta y cinco personas(75) que trabajan en la Regional SERVIENTREGA S.A de la ciudad de Yopal

La muestra fue tomada aleatoriamente a manera de censo a los 75 empleados de la empresa por lo cual no se usó la formula. Para observar la calidad del Sistema de Salud ocupacional que esta empresa ofrecía, para estudiarlo y poder analizar los inconvenientes o beneficios en todo lo relacionado con la salud ocupacional de sus empleados.

Se presenta a continuación las preguntas realizadas con sus respectivas respuestas tabuladas y los resultados Obtenidos

### **3.3 Fuentes de información**

Para el desarrollo de esta investigación basado en una propuesta, se aplicó el método de la entrevista para la recolección de la información empleando un formulario aplicados a aquellos problemas que se quieren. (Méndez 1999) menciona que:

“investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento”

Además se utilizó unos de los métodos más importantes como lo es la encuesta, donde nos permite tener más acercamiento hacia el personal para así conocer algunas opiniones personales que ayudaban a evidenciar y ver con claridad la situación actual en la que se encontraba la compañía, en cuanto a la implementación y ejecución de un programa de Salud ocupacional en la empresa SERVIENTREGA S.A, para determinar si en realidad le brindaban a ellos los

empleados la suficiente orientación y bienestar que estuviesen acordes con la reglamentación para las organizaciones en Salud ocupacional, todo lo anterior mencionado se debe establecer y esto hace se creen garantías laborales necesarias para que las directivas del sector administrativo y talento humano tenga en cuenta dentro de su empresa la seguridad de sus empleados.

**3.3.1 Fuentes primarias:** En el proyecto se utilizaron entrevistas personales y observación directa, a cada uno de los trabajadores SERVIENTREGA S.A para la recolección de datos; para esto se celebraron reuniones individuales y grupales en las cuales se recopiló la información precisa y necesaria para elaborar el trabajo de campo.

**3.3.2. Fuentes Secundarias:** Las fuentes de información secundaria que se utilizaron para el proyecto son:

**Textos:**

Bibliografías y libros relacionados con Metodología para desarrollar la propuesta y el desarrollo del programa; contenidos que contengan información sobre todo lo relacionado con la salud ocupacional, la salud integral del trabajador, normas establecidas en cuanto al marco legal de salud.

**Documentos:**

Escritos elaborados y aprobados por el área de competencia donde se permitía tener acceso a indicadores que se accedían a identificar el momento actual de la compañía, su situación socio-económica para deducir posibles problemas para esto se obtuvo información que permitía brindar y mejorar un programa adecuado en cuanto a seguridad ocupacional y seguridad industria.

### **3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.4.1 Técnicas:**

##### **3.4.1.1 Tipo cualitativo.**

.Es una técnica para la recogida de datos sobre comportamiento no verbal, hace referencia a algo más que una mera observación, es decir, implica la intervención directa del observador, de forma que el investigador puede intervenir en la vida de los trabajadores. (Aranda y Araujo, pg. 277, 2011)

Con la observación se puede apreciar detalles del comportamiento de los trabajadores, de los documentos y del entorno físico en general. Se puede comprender lo que se lleva a cabo en la realidad no sólo de lo que se encuentra documentado o explicado, le permite ver las relaciones que existen entre los que toman las decisiones y los demás miembros de la organización y las interacciones.

##### **3.4.1.1.1 Las principales ventajas:**

- Se aproxima a la realidad social observándola de modo directo, en toda su complejidad.
- Se describe en el momento exacto que está ocurriendo.
- Se puede realizar independientemente de que las personas estén dispuestas a cooperar o no.
- Facilita el acceso a datos restringidos.
- Refleja con mayor precisión los patrones reales de comportamiento.
- Permite una descripción detallada (Eguez, 2016)

### **3.4.1.2 Tipo cuantitativo**

La recolección de datos cuantitativos implica el uso de números para evaluar la información. Las técnicas cuantitativas operando con números que son analizados con análisis estadístico para probar hipótesis y realizar un seguimiento de la fuerza y dirección de los efectos. (Cabrero, 2011)

Aquellos nos permiten tener Resultados más generalizables, el cual nos permite tener un Control sobre fenómenos y nos ayuda a tener una Precisión y Predicción de lo que está sucediendo.

El diseño de un cuestionario está compuesto por preguntas para obtener información de otros individuos respecto de una o más variables a medir y se utilizan con frecuencia en la investigación de encuestas.

### **3.5 Instrumentos de investigación**

Las entrevistas que se realizaron a cada uno de los empleados que hacen parte de la empresa como a los directivos, se hicieron con preguntas sujetas a el mejoramiento continuo del programa para que este manera se diera interpretación a las mejoras y así determinar las verdaderas necesidades que se presentan en salud ocupacional y calidad laboral de todos los empleados de SERVIENTREGA S.A. regional Yopal.

(Amador, 2009) La encuesta es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista. La recopilación de la información se realiza mediante preguntas que midan los diversos indicadores



que se han determinado en la operacionalización de los términos del problema o de las variables de la hipótesis<sup>36</sup>.

---

<sup>36</sup> **Hipótesis:** Suposición hecha a partir de unos datos que sirve de base para iniciar una investigación o una argumentación.

## CAPÍTULO 4: RESULTADOS

### 4.1. Presentación de Resultado

**Tabla 1** Resultado de análisis de los encuestados.

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	30	40%
NO	45	60%
Total	75	100%



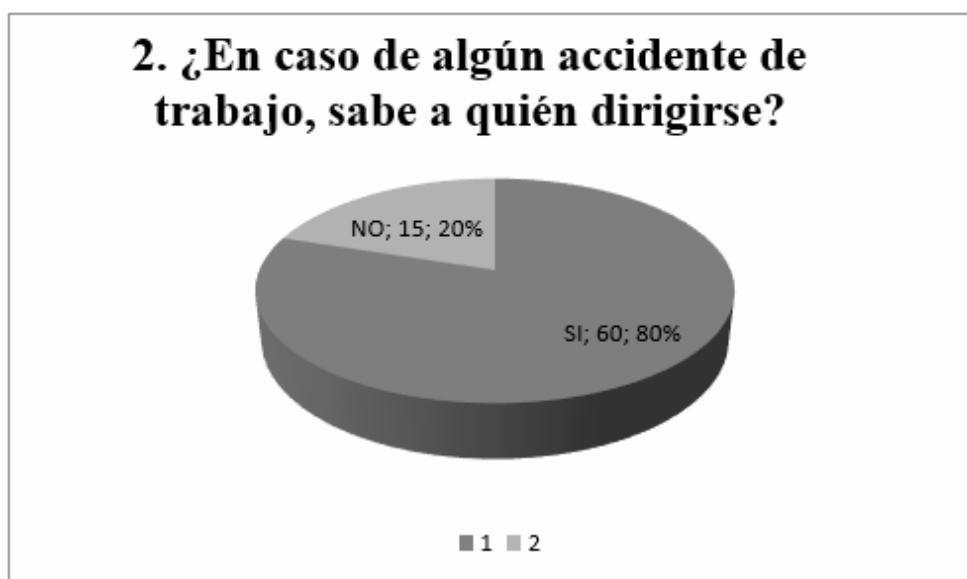
Fuente: Estudio -Autores 2017

Figura 1: Conoce sobre programa de salud ocupacional y seguridad industrial

Con respecto a la pregunta, ¿conoce usted el programa de salud ocupacional y seguridad industrial de su empresa? 45 Empleados correspondiente al 60% respondieron **NO**, en razón a que es un personal nuevo hasta ahora ha sido contratado, le dieron alguna inducción solamente y el 40% correspondiente a 30 empleados respondieron **SI**, acorde a esto se observa que el primer dato requiere de atención por parte de la empresa, razón a que por ese aspecto se le puede estar presentando un riesgo potencial en esa materia y hay como prevenirlo y por ende evitarlo.

**Tabla 2** Resultado de análisis de los encuestados

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	60	80%
NO	15	20%
Total	75	100%



Fuente: Estudio -Autores 2017

Figura 2: Manejo sobre accidente de trabajo

Con respecto a la pregunta 2. ¿En caso de algún accidente de trabajo, sabe a quién dirigirse? 15 Empleados correspondientes al 20% respondieron que **NO**, ellos expresan que no conocen los lineamientos que se deben llevar a cabo en el momento en que ocurra un accidente laboral, y el 80% correspondiente a 60 empleados respondieron que **SÍ** informan que tiene claro el procedimiento que se debe hacer en caso de que se presente.

**Tabla 3** Resultado de análisis de los encuestados

Alternativas	Fercuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	50	67%
NO	25	33%
Total	75	100%



Fuente: Estudio -Autores 2017

Figura 3: Conocimiento Afiliación ARP

Con respecto a la pregunta, ¿sabe usted a que ARP se encuentra afiliado? 25 Empleados correspondientes al 33% respondieron que **NO**, ellos no tiene claro a qué administradora de riesgos se encuentran afiliados, y el 67% correspondiente a 50 empleados respondieron que **SI** manifiestan que una información importante que deben tener clara en caso de presentar un accidente para reportarlo.

**Tabla 4** Resultado de análisis de los encuestados

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	60	80%
NO	15	20%
Total	75	100%



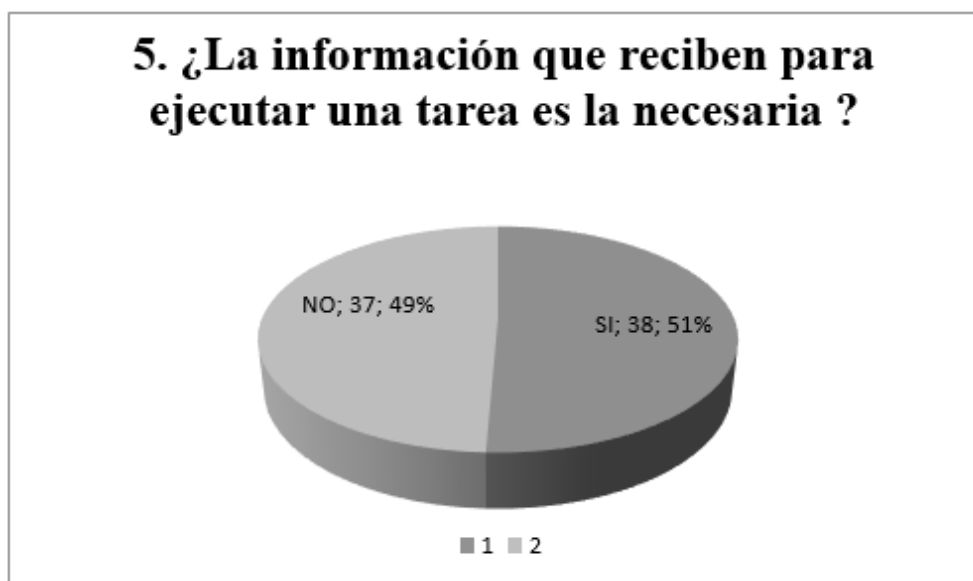
Fuente: Estudio -Autores 2017

Figura 4: Comprensión sobre demarcación y señalización de las rutas de evacuación

Con respecto a la pregunta, ¿sabe usted el significado de la demarcación y señalización de las rutas de evacuación? 15 Empleados correspondientes al 20% respondieron que **NO**, ellos no tienen claro esta información en caso que se presente una emergencia, y el 80% correspondiente a 60 empleados respondieron que **SI** los trabajadores tiene claro los significados y saben para qué están las señalización de rutas de evacuación dándole la importancia a cada una.

**Tabla 5** Resultado de análisis de los encuestados

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	38	51%
NO	37	49%
Total	75	100%



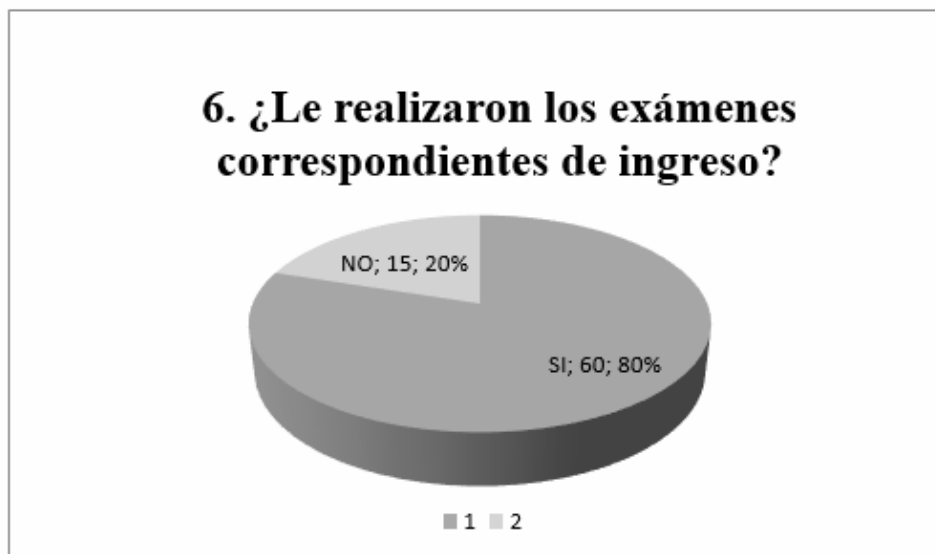
Fuente: Estudio -Autores 2017

Figura 5: Inducción sobre tareas

Con respecto a la pregunta, ¿la información que reciben para ejecutar una tarea es la necesaria? 37 Empleados correspondientes al 49% respondieron que **NO**, los trabajadores informan que requieren más acompañamiento por parte de la empresa, y el 51% correspondiente a 38 empleados respondieron que **SI** los trabajadores se interesan cada día por estudiar y tener más conocimientos acerca de la tarea que ellos ejecutan.

**Tabla 6** Resultado de análisis de los encuestados

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	60	80%
NO	15	20%
Total	75	100%



Fuente: Estudio -Autores 2017

Figura 6: Información exámenes de ingreso

Con respecto a la pregunta, ¿le realizan exámenes correspondientes de ingreso? 15 Empleados correspondientes al 20% respondieron que **NO**, los trabajadores manifiestan que no les realizan el examen cuando ingresan a la empresa, y el 80% correspondiente a 60 empleados respondieron que **SI** le realizan su examen de ingreso para ver en qué condiciones de salud se encuentra el trabajador o si presenta alguna enfermedad que le impida desarrollar su labor.

**Tabla 7** Resultado de análisis de los encuestados

Alternativas	Fercuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	70	93%
NO	5	7%
Total	75	100%



Fuente: Estudio -Autores 2017

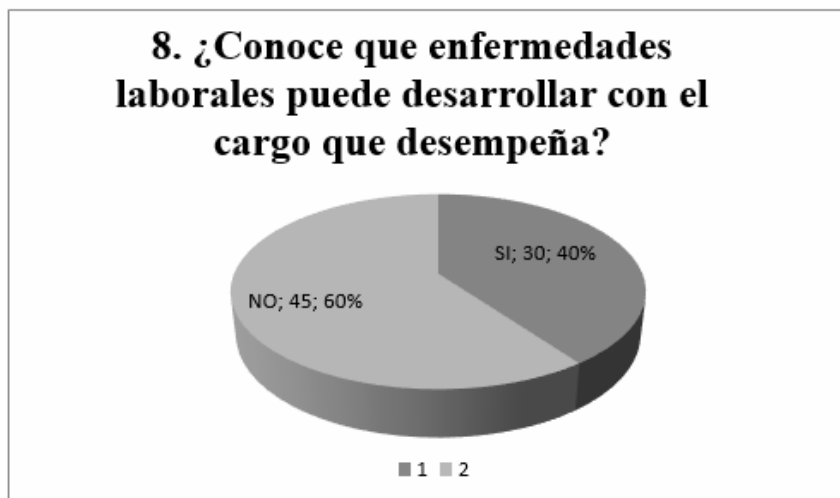
*Figura 7:* Importancia de la salud ocupacional

Con respecto a la pregunta, ¿considera importante el tema de salud ocupacional en la empresa? 5 Empleados correspondientes al 7% respondieron que **NO**, los trabajadores no se preocupan por el tema no le dan mayor importancia, y el 93% correspondiente a 70 empleados respondieron que **SI** para los trabajadores es importante conocer el tema y estar informados de las normas y leyes que se actualizan en la empresa sobre la salud ocupacional.



**Tabla 8** Resultado de análisis de los encuestados

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	30	40%
NO	45	60%



Fuente: Estudio -Autores 2017

Figura 8: Riesgo de enfermedad laboral

Con respecto a la pregunta, ¿conoce qué enfermedades laborales puede desarrollar con el cargo que desempeña? 45 Empleados correspondientes al 60% respondieron que **NO**, no están informados y no se preocupan por su salud en el futuro, y el 40% correspondiente a 30 empleados respondieron que **SÍ** tiene claro las enfermedades que pueden desarrollar en el trabajo que laboran y se preocupan por salud.

**Tabla 9** Resultado de análisis de los encuestados

<b>Alternativas</b>	<b>Fercuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
SI	42	56%
NO	33	44%
Total	75	100%



Fuente: Estudio -Autores 2017

*Figura 9:* Conocimiento sobre enfermedad laboral

Con respecto a la pregunta, ¿sabe usted que es una enfermedad laboral? 33 Empleados correspondientes al 44% respondieron que **NO**, hacen investigación del tema y no saben por qué factores se puede ocasionar, y el 56% correspondiente a 42 empleados respondieron que **SI** tiene claro el tema y saben que enfermedades puedes desarrollar en su puesto de trabajo que riesgos se pueden presentar.

**Tabla 10** Resultado de análisis de los encuestados

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	10	13%
Algunas veces	25	33%
Casi siempre	10	13%
Siempre	30	40%
Total	75	100%



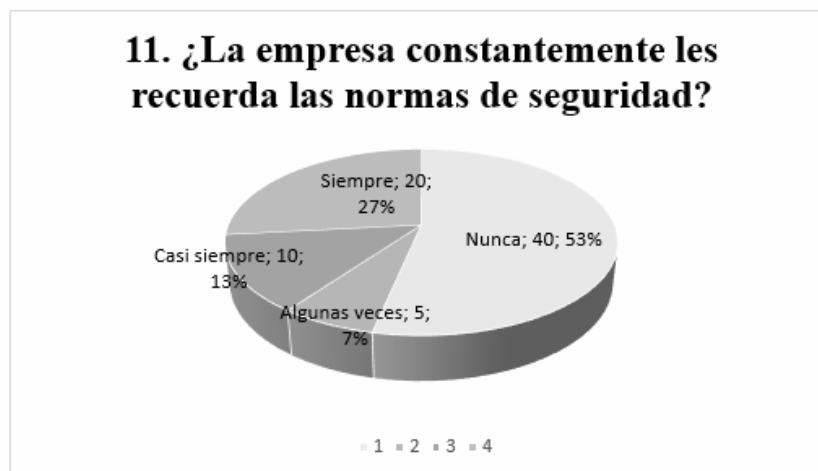
Fuente: Estudio -Autores 2017

*Figura 10:* Pausas activas en jornada laboral

Con respecto a la pregunta, ¿Realizan pausas activas durante la jornada laboral? 30 Empleados correspondiente al 40% siempre realizan pausas activas durante la jornada laboral, 25 empleados correspondiente al 33% algunas veces; 10 empleados correspondiente al 13% casi siempre y 10 empleados correspondiente al 13% nunca; se observa que en el primer dato es muy importante ya que al implementar estos mecanismos, políticas, dinámicas y demás estrategias permitan mantener en condiciones óptimas la salud de los trabajadores.

**Tabla 11** Resultado de análisis de los encuestados

Alternativas	Fercuenci a Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	40	53%
Algunas veces	5	7%
Casi siempre	10	13%
Siempre	20	27%
Total	75	100%



Fuente: Estudio -Autores 2017

*Figura 11:* Seguimiento normas de seguridad

Con respecto a la pregunta, ¿La empresa constantemente les recuerda las normas de seguridad? 40 Empleados correspondiente al 53% afirman que nunca se les recuerda las normas de seguridad, 20 empleados correspondiente al 27% siempre; 10 empleados correspondiente al 13% casi siempre y 5 empleados correspondiente al 7% algunas veces; se observa que en el primer dato es muy relevante ya que, al no saber las normas de seguridad atenta contra la integridad física, mental del empleado y su desarrollo en el mismo.

**Tabla 12** Resultado de análisis de los encuestados

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	10	13%
Algunas veces	15	20%
Casi siempre	10	13%
Siempre	40	53%
Total	75	100%



Fuente: Estudio -Autores 2017

*Figura 12:* Seguimiento al uso equipo de seguridad

Con respecto a la pregunta, ¿Se revisa que los trabajadores porten el equipo de seguridad adecuado? 40 Empleados correspondiente al 53% siempre los trabajadores portan el equipo de seguridad adecuado, 15 empleados correspondiente al 20% algunas veces; 10 empleados correspondiente al 13% casi siempre y 10 empleados correspondiente al 13% nunca; se observa que en el primer dato la mayoría revisa su equipo de seguridad lo cual es importante ya que con esto se puede evitar que un trabajador tenga contacto directo con factores de riesgo que le pueden ocasionar una lesión o enfermedad.

**Tabla 13** Resultado de análisis de los encuestados

Alternativas	Fercuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	15	20%
Algunas veces	10	13%
Casi siempre	20	27%
Siempre	30	40%
Total	75	100%



Fuente: Estudio -Autores 2017

*Figura 13:* Apropiación protocolos de seguridad

Con respecto a la pregunta, ¿Usted como trabajador tiene la cultura de seguir los protocolos de seguridad adecuadamente? 30 Empleados correspondiente al 40% siempre poseen la cultura de seguir los protocolos de seguridad adecuadamente, 20 empleados correspondiente al 27% casi siempre; 10 empleados correspondiente al 13% algunas veces y 15 empleados correspondiente al 20% nunca; se observa que en el primer dato es súper importante ya que de esta forma se educa y se toma conciencia a las personas para conseguir un mejor desarrollo de las actividades y una disminución de accidentes potenciales y problemas, tanto dentro del espacio de trabajo, como en los productos y servicios ofrecidos por la misma.

**Tabla 14** Resultado de análisis de los encuestados

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	10	13%
Algunas veces	10	13%
Casi siempre	25	33%
Siempre	30	40%
Total	75	100%



Fuente: Estudio -Autores 2017

*Figura 14:* Tipo de Comunicación

Con respecto a la pregunta, ¿En la organización se le escucha como trabajador y dan respuesta a sus necesidades? 30 Empleados correspondiente al 40% afirman que la organización se le escucha como trabajador, 25 empleados correspondiente al 33% casi siempre; 10 empleados correspondiente al 13% algunas veces y 10 empleados correspondiente al 13% nunca; se observa que en el primer dato es muy relevante ya que si la empresa escucha permite el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y productividad en el desarrollo de las mismas.

**Tabla 15** Resultado de análisis de los encuestados

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	5	7%
Algunas veces	10	13%
Casi siempre	25	33%
Siempre	35	47%
Total	75	100%



Fuente: Estudio -Autores 2017

*Figura 15:* Grado de importancia a la seguridad

Con respecto a la pregunta, ¿Cree que la empresa le da la importancia suficiente a la seguridad? 35 Empleados correspondiente al 47% afirman que la empresa da la importancia suficiente a la seguridad, 25 empleados correspondiente al 33% casi siempre; 10 empleados correspondiente al 13% casi siempre y 5 empleados correspondiente al 7% nunca; se evidencia en el primer dato que el principal objetivo de la empresa es el de velar por el bienestar, la salud y las condiciones de trabajo y sostener un medio ambiente de compromiso seguro y sano.



**Tabla 16** Resultado de análisis de los encuestados

Alternativas	Fercuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	5	7%
Algunas veces	20	27%
Casi siempre	15	20%
Siempre	35	47%
Total	75	100%

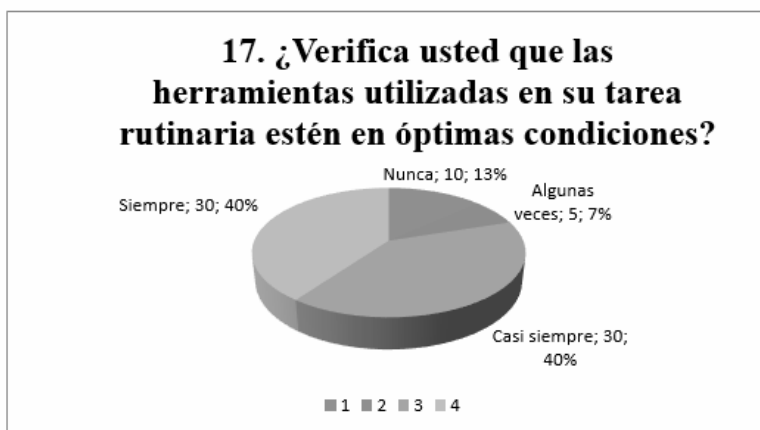


Figura 16: Efectividad de la seguridad en el trabajo

Con respecto a la pregunta, ¿Se siente seguro ejecutando una de las funciones propias de su trabajo? 35 Empleados correspondiente al 47% sostenían que se sienten seguros ejecutando funciones propias de su trabajo, 15 empleados correspondiente al 20% casi siempre; 20 empleados correspondiente al 27% algunas veces y 5 empleados correspondiente al 7% nunca; se evidencia la satisfacción laboral mejora la productividad global de la organización y reduce el agotamiento laboral.

**Tabla 17** Resultado de análisis de los encuestados

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	10	13%
Algunas veces	5	7%
Casi siempre	30	40%
Siempre	30	40%
Total	75	100%



Fuente: Estudio -Autores 2017

*Figura 17:* Condiciones herramientas de trabajo

Con respecto a la pregunta, ¿Verifica usted que las herramientas utilizadas en su tarea rutinaria estén en óptimas condiciones? 30 Empleados correspondiente al 40% verifica las herramientas utilizadas en su tarea rutinaria esté en óptimas condiciones, 30 empleados correspondiente al 40% casi siempre; 5 empleados correspondiente al 7% algunas veces y 10 empleados correspondiente al 13% nunca; se evidencia que al implementar procedimientos que garanticen que las herramientas empleadas para la ejecución de las diferentes labores sean las más apropiadas, estén buen estado y se usen correctamente en el desarrollo, los trabajos designados evitarán accidentes graves y cuantiosas pérdidas para el trabajador y la empresa.

**Tabla 18** Resultado de análisis de los encuestados

Alternativas	Fercuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	10	13%
Algunas veces	15	20%
Casi siempre	25	33%
Siempre	25	33%
Total	75	100%



Fuente: Estudio -Autores 2017

*Figura 18:* Capacitaciones por parte de la ARL

Con respecto a la pregunta, ¿Han recibido capacitaciones por parte de la ARL? 25 Empleados correspondiente al 33% afirman haber recibido capacitaciones por parte de la ARL, 25 empleados correspondiente al 33% casi siempre; 15 empleados correspondiente al 20% algunas veces y 10 empleados correspondiente al 13% nunca; se evidencia que se ha diseñado un plan de capacitación para lograr un cambio en la actitud del trabajador y la empresa frente a la prevención del accidente laboral por exposición a factor de riesgos.

**Tabla 19** Resultado de análisis de los encuestados.

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	5	7%
Algunas veces	10	13%
Casi siempre	10	13%
Siempre	50	67%
Total	75	100%



Fuente: Estudio -Autores 2017

Figura 19: Clasificación del trabajo

Con respecto a la pregunta, ¿Considera que el trabajo que desarrolla es muy pesado? 50 Empleados correspondiente al 67% consideran que el trabajo que desarrolla es muy pesado; 10 empleados correspondiente al 13% casi siempre; 10 empleados correspondiente al 13% algunas veces y 5 empleados correspondiente al 7% nunca; se evidencia que se tiene que detectar riesgos psicosociales o errores nuevos que esté presentando en la organización al igual que la carga laboral para así mejora de la calidad del clima laboral, mayor satisfacción del personal, productividad, calidad en productos y servicios.

#### 4.2. Análisis de datos

El presente análisis marcó pautas importantes para estudiar las prioridades en materia de salud ocupacional para el desarrollo de técnicas, programas y propuestas de supervisión, que

permitan en la disminución de la accidentabilidad laboral, la promoción de la salud, la prevención y la protección ante condiciones de riesgo de esta forma establecer el mejoramiento de los procesos del programa e implemento de supervisión de las instalaciones y adecuación en el lugar de trabajo.

Los datos corresponden a la revisión de las principales fuentes estadísticas de la empresa SERVIENTREGA S.A, que tienen relación con el comportamiento de la actividad económica y laboral dentro de la empresa; los sucesos y enfermedades profesionales a consecuencia del trabajo mal ejecutado; la percepción de la salud y sus riesgos, la conformación de las comisiones y oficinas de salud ocupacional.

Los datos recogidos permiten tener a la mano información útil y verídica para narrar los acontecimientos, analizar, realizar un seguimiento al entorno laboral en los diferentes departamentos o áreas de la empresa, es de vital importancia esclarecer cualquier duda o inquietud que tengan los trabajadores, que ellos expresen sus inconformidades con tal seguridad de que no afecten a su entorno laboral, siempre y cuando manteniendo un criterio profesional en cuanto a la actividad que desarrolla.

Los datos reflejan que los trabajadores manifiestan diferentes aspectos de su entorno laboral y en cuanto al programa de salud ocupacional, siendo más frecuente entre ellos.

No disponer de informaciones claras y suficientes para realizar correctamente su trabajo.

No recibir capacitación por parte de profesionales idóneos que cumplan con los requerimientos en salud ocupacional

No tener la oportunidad de incentivar a los trabajadores con horarios que les permitan romper con la monotonía.

No ejecutar las actividades de acuerdo a los tiempos y objetivos establecidos por la empresa.

No dejar que ellos mismos tomen iniciativas al momento de ejecutar alguna acción.

No interactuar entre ellos generando un círculo más sociable generando paz y armonía.

Entrevista: Se realizó acercamiento de manera personal para recolectar dicha información, contando con un formato de entrevista el cual nos permitió obtener datos relevantes, por medio de la cual se accedió a comprender de manera integral los diferentes procesos que son objeto de investigación, sus elementos relacionados con las actividades establecidas por la organización.

La implementación de este modelo de entrevista fue de forma presencial, para ser aplicados a los empleados de la regional SERVIENTREGA S.A Yopal con el fin de conocer la opinión detalle acerca de lo que piensan, de la capacitación y habilidades para el desarrollo de sus actividades.

## CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

### 5.1 Resumen de Hallazgos

Se evidenciaba la falta de capacitación a los trabajadores sobre el cuidado integral de salud para el desarrollo de sus funciones y cargos que desempeñan en la empresa, de esta manera al ejecutar estas acciones se permite prevenir riesgos laborales que se pueden presentar.

Implementar espacios libres con los trabajadores donde salgan de la monotonía del trabajo y realizar actividades deportivas, lúdicas logrando una mayor estabilidad de los trabajadores.

Se debe hacer un seguimiento del programa de capacitación que desarrolla la empresa y dejar evidencia escrita por parte de los trabajadores

Implementar un cronograma de capacitaciones para los trabajadores mensual donde puedan ser evaluados de acuerdo al cargo que desempeñan así se puede analizar en qué temas se deben profundizar más la empresa y contar con excelente personal

En la información presentada se encuentran resultados muy descriptivos de factores de riesgos, aquellos que han incidido trabajadores en desempeñar malas prácticas en sus actividades laborales, lo cual se ha pasado por alto los parámetros y lineamientos del programa de salud ocupacional, seguridad industrial y los hallazgos encontrados fueron psicosociales, físicos. Esto repercute en las condiciones de salud causando enfermedades comunes.

#### 5.1.1 Condiciones de trabajo.

Se presentan los siguientes riesgos:

- RIESGO ERGONÓMICO: Sobreesfuerzo, posturas forzadas, movimiento repetitivo.

(Prevalía ,2013)

- RIESGO LOCATIVO: Demarcación y señalización insuficiente, desorden y aseo

- RIESGO PSICOSOCIAL (Estrés laboral)

### **5.1.2 Condiciones de salud**

- Accidentes de trabajo: Si se han presentado accidentes de trabajo dentro de la empresa.
- Enfermedad común: fatiga muscular, dolor en las manos, problemas lumbares.
- Incidentes de trabajo: Traspies, resbalones, golpes sobre las piernas.

Enfermedad profesional: No hay enfermedades profesionales calificadas hasta el momento.

Una de las dificultades presentadas es la falta de capacitación directa con los trabajadores, ya que la poca información que los empleados poseen no cumple con lo establecido, es muy importante reflejar la importación del programa de salud ocupación y seguridad el cual permite abordar temas de interés y nos permite reducir los índices de accidentalidad laboral.

### **5.2 Recomendaciones**

- el Programa de Salud Ocupacional y seguridad industrial se debe ejecutar en un corto plazo con se determine con tiempos y actividades establecidas.
- El desarrollo del Programa de Salud Ocupacional al momento de darse a conocer se debe hacer mediante un profesional que cumpla con los requisitos e idoneidad y así mismo contar con un respaldo financiero desde las directrices.
- Encargar del desarrollo y que soporten en documentación el cumplimiento del Programa de Salud Ocupacional a personal.
- Ejecutar el Plan de Emergencia y Evacuación y Normas de Seguridad por Oficio.



### 5.3 Propuesta

También es oportuno de los procesos de mejoramiento continuo, el asignar responsabilidades a los encargados de área en materia de la salud ocupacional y seguridad industrial, partiendo primero de la identificación y evaluación de los posibles riesgos, luego ir pasando al plan de acción los cuales nos permitirían generar avances significativos hasta llegar a control y evaluación, para establecer nuevos ciclos de mejora. Esta responsabilidad lleva la participación de los equipos de trabajo en la identificación de los peligros. (Betancur y Vanegas 2003. Pg. 1)

La alta directriz, debe dejar por documento escrito el compromiso por mejorar las condiciones de trabajo y reducir al mínimo los factores de riesgos propios de las diferentes actividades laborales. Este compromiso se debe establecer bajo una política de salud ocupacional, la cual debe ser enfocada a cumplir ciertos objetivos y estrategias para que pueda orientar elocuentemente las actividades del programa de tal manera permita la identificación, reconocimiento, evaluación y control de los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan ocasionar accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales. (Betancur y Vanegas 2003. Pg. 1)

Es cierto que todo programa tiene procesos de mejora continua para su construcción y revisión para esto requieren de un explícito compromiso por parte de la gerencia. Sin embargo también es innegable que la política se deduce una vez se tenga con claridad sobre los peligros o factores de riesgo que se identifiquen oportunamente. (Betancur y Vanegas 2003. Pg. 6)

La gerencia debe determinar y programar exhaustivamente mínimo cada 6 meses, hacer una revisión general del sistema de gestión de salud y seguridad a partir de la política y los objetivos trazados para el periodo. En esta revisión debe incluir el resultado del seguimiento a los indicadores arrojados durante el periodo establecido, el cumplimiento de los planes propuestos, los recursos disponibles, el funcionamiento de los sistemas de vigilancia, los resultados de las investigaciones de incidentes, accidentes y enfermedades, unificando cada aspecto que se haya presentado durante las actividades laborales sin dejar por fuera evidencia alguna que no entre en tema de investigación. Esta revisión debe generar acciones correctivas y preventivas que le ayuden al sistema a su mejora continua. Algunas de ellas pueden ser por ejemplo: hacer ajustes en la política, establecer nuevas responsabilidades que cumplan con los requisitos de un profesional en salud ocupacional, definir nuevas emulaciones y necesidades de entrenamiento. (Betancur y Vanegas 2003. Pg. 25)

Para valorar el estado de salud de los trabajadores relacionado con la exposición a factores de riesgo críticos de la actividad de la empresa, esta debe presentar un plan completo de evaluación médica teniendo en cuenta los requisitos que se mencionan a continuación:

- Diseñar los formatos que le permitan mantener actualizado el porcentaje de personas con exámenes de ingreso, periódicos y de retiro según el oficio o exposición al factor de riesgo.
- Definir la frecuencia de evaluación según la peligrosidad del riesgo o la severidad potencial del efecto.
- Elaborar los protocolos de las guías de evaluación o exámenes ocupacionales.

- Capacitación de una (1) hora en los seis (6) centros de trabajo principales para todos los trabajadores sobre los temas Inducción al Sistema General de Riesgos Laborales, reporte de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, red asistencial. (Betancur y Vanegas 2003. Pg. 29).
- Generar documentación con evidencia con reportes escritos y avalados por las diferentes competencias en salud ocupacional donde se describa los diferentes accidentes e incidentes ocasionados dentro y fuera de la organización.

### **5.3.1 Recursos Humanos.**

Se encarga de administrar el personal existente, reclutar y seleccionar nuevo personal para las diferentes áreas de la empresa, mantener niveles aceptables de las relaciones laborales, otras actividades relacionadas a su área. Esta área está a cargo del Jefe de recursos humanos.

(Rosas 2010 pg. 44) Los recursos humanos que garantizan el cumplimiento estricto, la planeación y programación de cada una de las actividades que se desarrollan dentro del marco del programa de salud ocupacional.

Se gestionaban todas las actividades de prestación de servicios de asesoría y de ejecución técnica, para la corrección de factores de riesgo presentes en las diferentes áreas de trabajos con profesionales experimentados en el tema, siempre orientados bajo las políticas administrativas de la compañía y la supervisión dinámica del comité paritario de salud ocupacional y la asesoría de la administradora de riesgos laborales

### **5.3.1.1 Jefe de la División de Recursos Humanos**

- Asumir la dirección del programa, formulando los objetivos, metas y procedimientos administrativos adecuados a la empresa SERVIENTREGA S.A. En materia de prevención de riesgos profesionales.
- Realizar seguimiento, evaluación y control de los factores de riesgo.
- Rendir avances internamente en relación con el desempeño del cargo.
- Afiliaciones a todos los empleados a las entidades que rigen por ley.
- Responder por los trámites y novedades en cuanto al personal.

### **5.3.1.2 Jefes de procesos**

- Conocer el programa y responsabilizarse por la implementación en su respectivo proceso.
- Incluir en las reuniones temas referentes a las seguridad industrial y salud ocupacional
- Colaborar en la evaluación periódica de los indicadores del programa que involucren directa o indirectamente el proceso.
- Llevar un control de accidentalidad, morbilidad y el ausentismo laboral, así como liderar el control total de pérdidas sobre el medio ambiente, los materiales, la infraestructura física y tecnológica.
- Promover hábitos de vida y de trabajo saludable, convirtiéndose en modelo sobre el autocuidado de la salud.

### **5.3.1.3 Jefe de salud ocupacional:**

- Actuar como instrumento de vigilancia para el cumplimiento de los programas de salud ocupacional.

- Participar en las actividades de promoción, divulgación e información de los programas de salud ocupacional
- Visitar periódicamente los lugares de trabajo e inspeccionar los ambientes, máquinas, equipos y procedimientos, Informando al empleador sobre la existencia de factores de riesgo y sugerir las medidas de prevención y control.
- Proponer actividades de capacitación en Salud Ocupacional dirigidos a todos los niveles de la empresa.
- Colaborar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y proponer medidas correctivas necesarias.
- Servir como organismo de coordinación entre el empleador y los trabajadores en la solución de problemas relativos a Salud Ocupacional.(I.E.D 2013)

#### **5.3.1.4 Secretaria:**

- Verificar la asistencia de los miembros del comité a las reuniones programadas
- Tomar nota de los temas tratados
- Elaborar el acta de cada reunión y someterla a discusión y aprobación del comité.  
(Sura, Resolución N° 02013 del 6 de junio de 1986)

- 

#### **5.3.1.5 Presidente del programa de salud ocupacional:**

- Presidir las reuniones
- Tramitar ante la administración de la empresa las recomendaciones aprobadas y darle a conocer todas sus actividades
- Preparar los temas que se van a tratar en cada reunión

- Coordinar todo lo necesario para la buena marcha de la reunión e informar a los trabajadores de la empresa a cerca de las actividades del mismo.  
Llevar a cabo los arreglos necesarios para determinar el lugar de las reuniones. (Sura, Resolución N° 02013 del 6 de junio de 1986)

### **5.3.2 Recursos técnicos**

1. Edificios e instalaciones: se adecuará un lugar para las diferentes charlas y reuniones con respecto al tema del programa de salud ocupacional,

Maquinaria y equipos varios:

- Sistema de cómputo
- Televisor pantalla gigante
- Video beam
- Sistema de monitoreo
- Escritorio
- Sillas
- Muebles
- Impresoras.

2. Equipamiento de Seguridad:

Sistemas de monitoreo.

Cámaras.

Sistemas de vigilancia.

Control de acceso y alarmas.

3. Equipamiento para emergencias. Sistemas contra incendios entre otros.
4. Seguros. Todos los seguros (contra incendios, roturas, extravío) necesarios para proteger los recursos físicos

### 5.3.3 Recurso Financiero

<b>implementación del programa de salud ocupacional</b>		
Organización del programa	Presupuesto:	\$ -
Planificación	Presupuesto:	\$ -
Aplicación del programa de S.O	Presupuesto:	\$ 1.000.000
Auditoría y revisión por la alta dirección	Presupuesto:	\$ -
Mejoramiento	Presupuesto:	\$ -
Participación de los trabajadores	Presupuesto:	\$ 200.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1.200.000</b>
<b>diseño de implementación, revisión y evaluación</b>		
Medidas de prevención y control establecidas	Presupuesto:	\$ 1.000.000
Implementación de programas de prevención	Presupuesto:	\$ 300.000
Programa de elementos de protección personal	Presupuesto:	\$ 100.000
Programa de mantenimiento	Presupuesto:	\$ 100.000
Vigilancia de la salud	Presupuesto:	\$ 100.000
Prevención, preparación y Respuesta	Presupuesto:	\$ 100.000
<b>SUBTO TAL</b>		<b>\$ 1.700.000</b>
<b>Cumplimiento de funciones</b>		
Dirección de seguridad y salud en el trabajo	Presupuesto:	\$ -
Asignación de responsabilidades en SST	Presupuesto:	\$ 910.000
Programa de capacitación	Presupuesto:	\$ 100.000
Capacitación a la dirección y responsables de	Presupuesto:	\$ 200.000
Asesoría técnica	Presupuesto:	\$ -
<b>SUBTOTAL</b>		<b>\$ 1.210.000</b>
<b>funciones y responsabilidades</b>		
Reuniones	Presupuesto:	\$ -
Sitio de reunión	Presupuesto:	\$ -
Capacitaciones	Presupuesto:	\$ 100.000
Inspecciones y otras actividades	Presupuesto:	\$ 500.000
Elección de instrumentos	Presupuesto:	\$ 100.000
<b>SUBTOTAL TOTAL</b>		<b>\$ 700.000</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$</b>	<b>3.610.000</b>

### 5.3.4 Modelo de gestión del conocimiento para SERVIENTREGA S.A.



Fuente: Modelo Nonaka y Takeuchi

Para el modelo de Nonaka y Takeuchi se definieron cuatro fases: Interiorización captura, socialización, exteriorización y asociación

#### **Interiorización captura**

Esta fase consistió en interactuar con la información que poseen los empleados de la organización, con respecto a sus habilidades, experiencias, fortalezas, debilidades, prácticas, de esta manera al haber hecho este tipo de socialización hace que produzca un ambiente agradable no todo el conocimiento es de valor para la organización por eso de esta manera debe clasificarse.



A continuación comparto el modelo de entrevista que se utilizó para la recolección de información en SERVIENTREGA S.A.S. (Ver anexo n°2).

### **Actividades**

- identificar la causa
- Documentar las eventualidades.
- Conocer la gestión del profesional con respecto al programa a ejecutar
- Identificar y generar las buenas prácticas
- Clasificar la información recopilada durante los tiempo establecidos

### **Herramientas**

- Observación
- Entrevista

### **Socialización**

En esta fase se profundizo en conceptos como mentor o líder, equipos de trabajo, aprendizaje basado en desarrollo personal permitiendo resolver problemas.

### **Actividades**

- Sensibilización frente al trabajo en equipo y transferencia de información
- Capacitación del buen líder y gestores de salud.
- Conocimiento sobre las diferentes actividades mal ejecutadas.

- **Herramientas**
- Entrevistas
- Formación.

### **Exteriorización**

Se construyen nuevas ideas y se transforman por medio de la innovación con programas como líderes de soluciones, personas expertas, profesionales del conocimiento, entre otros, estimulando a los empleados por medio de estímulos y reconocimientos. Se proponen por ejemplo reducir los niveles de accidentalidad, desarrollo de liderazgo, gestores del conocimiento.

### **Actividades**

- Exploración: se evaluó el tipo de idea que poseen cada uno de los empleados y cual es adecuado para generar cambios en su vida laboral y personal.
- Ideas: se identificaron las ideas más puntuales.
- Innovación: reinventarse en el nuevo conocimiento aplicando sus capacidades de tal forma les permita identificarse en cualquier eventualidad.
- Evaluación y propuestas: se determina una evaluación sobre las propuestas desarrolladas por parte de los trabajadores.
- Decisión: se tiene en cuenta los posibles resultados arrojados
- Implementación: se coloca en marcha las nuevas ideas que ayudaran a mejorar el sistema.
- Seguimiento y evaluación: se documentará y se llevara a cabo una revisión exhaustiva donde se implementara seguimiento y evaluaciones periódicas

## **Herramientas**

- Comités y gestores.

## **Asociación**

Generar concordancia con lo que se va a dar a conocer por medios de la documentación y el compartir, teniendo claro las diferentes falencias y experiencias generadas por las malas prácticas, donde se permita promover el conocimiento para no tener margen de errores

## **Actividades**

- archivos de nuevas ideas
- Citación de la información divulgada

**La Exteriorización:** fue creado un modelo mediante folletos, la elaboración de guías para el auto aprendizaje y manuales de capacitación.

**La Socialización,** Estas se realizaron mediante talleres, charlas grupales y motivacionales, utilizar la estrategia y el compartir de conocimientos entre líderes exitosos en diferentes campos de aplicación, que aporten al equipo de trabajo de Salud Ocupacional donde les permita enriquecer y que sus ideas recibidas se coloquen en marcha todo esto con el objetivo de formar un programa de bienestar preventivo Para mantener hábitos saludables un estilo personal.

**La combinación,** al reunir conocimiento proveniente de cierto número de fuentes, mediante el intercambio de conversaciones telefónicas, reuniones, correos, entre otros, llevar

a cabo un programa especial para apoyar y reforzar los temas de Salud Ocupacional ,en particular a los temas de mayor importancia.

#### **5.3.4.1 Integrar el Modelo SECI de Nonaka y Takeuchi (Socialización, Exteriorización, Combinación e Interiorización), con el ciclo PHVA.**

El modelo de Gestión del conocimiento, optado como base para el desarrollo de esta propuesta es Nonaka y Takeuchi por su representación de modelo ampliamente es aceptado y concreto a la hora de definir el conocimiento. Por tanto, si una organización desea tener alto nivel de competitividad y tener la capacidad de persistencia, identificar, crear, almacenar, transmitir, promover la integración con el mundo externo y utilizar de forma eficiente el conocimiento propio, colectivo de sus empleados con el objetivo de solucionar cualquier problema que se presente y tener la capacidad de capturar cada oportunidad que se muestre a disposición, se permitirá como empresa generar un crecimiento exponencial. Nonaka y Takeuchi establecen el modelo ciclo de producción del conocimiento: Interiorización, Socialización, Exteriorización y/ Asociación.

Dando espacio al uso continuo de planes de mejoramiento para que la organización marche en su norte y de esta manera le permita establecer parámetros para definir los métodos alcanzados, por lo tanto detallando los indicadores que fueron obtenidos en positivo, de acuerdo a esto se establecen estrategias que permiten que los resultados se han identificados en estas fases:

**PLANEAR**

Establece los objetivos y los procesos necesarios para conseguir resultado de acuerdo con las exigencias del cliente y las políticas de la organización.

- Identificar el programa
- Identificar el proceso
- Identificar requerimientos de los empleados
- Identificar los procesos claves del proceso
- Seleccionar los parámetros de medición
- Determinar la capacidad del proceso

**HACER**

- Implementación del proceso
- Identificar oportunidad de mejora
- Desarrollo del plan piloto
- Implementar las mejoras

**VERIFICAR**

- Realizar el seguimiento y medir los procesos del programa, contra las políticas, los objetivos e informar los resultados.
- Evaluar la efectividad

**ACTUAR**

Tomar acciones para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos del programa.

La implementación de un sistema de gestión de la calidad de servientrega, se tuvieron:

La definición de la red de procesos, la política de calidad en los servicios prestados y en el logro de los objetivos que contribuyan al aseguramiento de los procesos. En el Hacer se hace la implementación de los definido en la planeación, es decir toda la organización se alinea de acuerdo a las definiciones, se conforman equipos de trabajo para que documenten los procesos con el enfoque y con una metodología definida.

En el Verificar, se aplica el subproceso de Revisiones por parte de la Gerencia de SERVIENTREGA S.A y Auditorías internas de calidad en la ejecución del programa de salud ocupacional.

En el Actuar, se aplica el subproceso de Acciones correctivas, preventivas y planes de mejoramiento como consecuencia de unos informes de auditorías, adicionalmente se aplica la metodología para el análisis y solución de problemas a aquellos subprocesos que necesitan un mejoramiento continuo para luego incorporarlos en los subprocesos y convertirlos nuevamente como parte del día a día.

### **5.3.5 Cronograma de Actividades.**



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abreu, L. José Luis. (2012), de *La Formulación de los Antecedentes del Problema de Investigación Científica*. Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v7-n1/7\(1\)163-168.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n1/7(1)163-168.pdf)
- Aranda, T.J, Araujo, G.E (2009) *Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos*. Recuperado de [http://www2.unifap.br/gtea/wp-content/uploads/2011/10/T\\_cnicas-e-instrumentos-cualitativos-de-recogida-de-datos1.pdf](http://www2.unifap.br/gtea/wp-content/uploads/2011/10/T_cnicas-e-instrumentos-cualitativos-de-recogida-de-datos1.pdf)
- Arias, Fernando G. (1989). “Administración de Recursos Humanos”. 4ª Edición. México: Editorial Trillas
- Copyright SERVIENTREGA S.A. (2017). *Empresa*. Recuperado de: <https://www.servientrega.com/>
- Contreras, E. 2016 *Gestión del Conocimiento: Del tácito al explícito*. Recuperado de <https://www.dii.uchile.cl/wp-content/uploads/2011/06/UCH-Contreras.pdf>
- Egues, C. (2016) *métodos de educación para la educación*, recuperado de: <http://e17mies.blogspot.com.co/2016/09/cuestionario.html>
- Hernández, Fernández y Baptista (2003). TIPOS DE INVESTIGACION McGraw Hill. México.
- Hernández Rivera, N. (2014, noviembre 27). *Teoría de la gestión del conocimiento*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-gestion-del-conocimiento>
- José, L. (2012). *CÓMO REDACTAR LOS ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN*. 2012, Recuperado de: <https://asesoriatesis1960.blogspot.com.co>



Luque, m. (2012). *De investigación y consultoría organizacional* Recuperado de:

<http://anamariaaguilera.com/nonaka-y-takeuchi/>

McAdams, J. Díaz, S. (1998) "PREMIAR EL DESEMPEÑO", Cap. 5 (págs. 77 a 97) Madrid, 1998

Measom.C *PYME, la teoría de iceberg de selección de personal*, Recuperado de:

<https://pyme.lavoztx.com/la-teora-del-iceberg-de-seleccin-de-personal-10744.html>

Robledo, F. H (2006) *introducción a la salud ocupacional*, Colombia, Bogotá: Ecoe Ediciones.

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

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

Sanguino, R. (2003). *La Gestión Del Conocimiento. Su Importancia Como Recurso Estratégico para la Organización*. Recuperado de: <http://www.cyta.com.ar/ta0401/v4n1a2.htm>

Wiki Libros (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](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)

Whitmore, J. (2011). *COACHING; el método para mejorar el rendimiento de las personas*.

España. Editorial: Espasa Libros.

Zapata, G. Muñoz, N. Rueda, R. 2012. *Ley 1562 11 de julio 2012*, Recuperado de:

[http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/68798/ley\\_1562\\_de\\_2012\\_Sistema\\_de\\_Riesgos\\_Laborales.pdf/eacf951b-5db0-0216-8e9e-269175f29da4](http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/68798/ley_1562_de_2012_Sistema_de_Riesgos_Laborales.pdf/eacf951b-5db0-0216-8e9e-269175f29da4)

## ANEXOS

### Anexo N° 1:

### UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA

### CEAD YOPAL

### ENCUESTA DE SATISFACCION AREA DE SALUD OCUPACIONAL

### SERVIENTRGA S.A REGIONAL YOPAL

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).

Serán un formato de 25 preguntas; las cuales serán unas de tipo cerrado ósea de SI y NO y otras de tipo abierto ósea con respuestas de alternativa.

ITEM	ASPECTO CONSIDERADO	SI	NO	ALGUNAS VECES	NUNCA	SIEMPRE
1	¿Conoce usted el programa de salud ocupacional y seguridad industrial de su empresa?					
2	¿En caso de algún accidente de trabajo, sabe a quién dirigirse?					
3	¿Sabe usted a que ARP					

	(administradora de riesgos profesionales) se encuentra afiliado?					
4	¿Sabe usted el significado de la demarcación y señalización de las rutas de evacuación?					
5	¿Realizan pausas activas durante la jornada laboral?					
6	¿La empresa constantemente les recuerda las normas de seguridad?					
7	¿Se revisa que los trabajadores porten el equipo de seguridad adecuado?					
8	¿La información que reciben para ejecutar una tarea es la necesaria?					
9	¿Usted como trabajador tiene la cultura de seguir los protocolos de seguridad adecuadamente?					
10	¿En la organización se le escucha como trabajador y dan respuesta a sus necesidades?					
11	¿Cree que la empresa le da la importancia suficiente a la seguridad?					
12	¿Le realizan los exámenes correspondientes de ingreso?					
13	Se siente seguro ejecutando una las funciones propias de su trabajo?					
14	¿Verifica usted que las herramientas utilizadas en su tarea rutinaria estén en óptimas					

	condiciones?					
15	¿Considera importante el tema de salud ocupacional en la empresa?					
16	¿Conoce que enfermedades laborales puede desarrollar con el cargo que desempeña?					
17	¿Han recibido capacitaciones por parte de la ARL?					
18	Sabe usted que es una enfermedad laboral?					
19	¿Considera que el trabajo que desarrolla es muy pesado?					

20. ¿considera usted que la empresa requiere de alguna herramienta o maquinaria para ayudar a ejecutar sus funciones? Justifique su respuesta.

21. ¿qué enfermedad considera que puede sufrir con las tareas que realiza a diario? Justifique su respuesta.

22 ¿conoce usted de todas las normas de seguridad que debe de seguir a la hora de realizar una de sus tareas? Justifique su respuesta.

23. ¿durante la permanencia en la empresa, alguna vez ha sido incapacitado (a), por algunas de las siguientes causas?

Accidente de trabajo \_\_\_\_

Enfermedad general \_\_\_\_\_

Enfermedad hospitalaria\_\_\_\_\_

Enfermedad ambulatoria \_\_\_\_

Nunca ha sido incapacitado\_\_\_\_\_

24. ¿cómo ha sido su participación durante las jornadas de salud ocupacional y seguridad industrial por la empresa?

Nunca ha participado

Ha participado como espectador

Ha participado activamente

Nunca han efectuado una jornada

25¿Cada cuánto le realizan los exámenes de rutina para verificar su estado de salud?

Cada mes \_\_\_\_\_

1 vez al año \_\_\_\_\_

Cada 6 meses \_\_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_\_

**Anexo N° 2:**

**ENTREVISTA SOBRE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO REALIZADA A LOS  
EMPLEADOS DE REGIONAL SERVIENTREGA S.A**

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Descripción del Cargo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Aspectos que considere se pueden mejorar:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Como se puede mejorar el  
proceso \_\_\_\_\_

