

MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD OCUPACIONAL  
(SGSST) CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA  
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. – REGIONAL SUR

TRABAJO FINAL FASE 7

Presentado por:

ASTRID JIMENA ALVIRA LOSADA CÓD: 1081417048

JULIETH TATIANA ANDRADE CABRERA CÓD: 1081410072

CECILIA GONZALEZ ROBAYO CÓD: 23350967

DEICY MARTINEZ VELA CÓD: 1031136487

ERIKA JOHANNA AMAYA PERILLA CÓD: 52905524

MARIO HUMBERTO AGUILAR

Tutor

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE  
NEGOCIOS – ECACEN  
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
MAYO 13 DEL 2018

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA .....	4
1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	4
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	6
1.3 OBJETIVOS.....	7
General.....	7
Específicos.....	7
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA.....	9
2.1 MARCO TEÓRICO .....	9
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL .....	13
3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN .....	13
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	14
3.3 FUENTES DE INFORMACIÓN .....	15
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	16
CAPÍTULO 4: RESULTADOS.....	17
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	17
4.2. ANÁLISIS DE DATOS .....	28
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES .....	30
5.1 RESUMEN DE HALLAZGOS .....	30
5.2 RECOMENDACIONES .....	31
5.3 PROPUESTA .....	31
5.3.1 RECURSOS: HUMANOS, MATERIALES, FINANCIEROS .....	33
5.3.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES. DIAGRAMA DE GANTT .....	35
CONCLUSIÓN.....	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	38
ANEXOS .....	39

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo se realiza dado a que en la actualidad las empresas se ven amenazadas a los rápidos y constantes cambios del entorno, y aún más con la actual globalización, se deben buscar estrategias que permitan que las organizaciones sean capaces de anticiparse y adaptarse a constantes exigencias del medio. Para ello es importante el diseño de un modelo estratégico implementando Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST), de acuerdo al Decreto 171 de 2016, que logren direccionar sus actividades en una mejora continua, el cual vincula las políticas de la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el fin de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos de la seguridad y la salud en el trabajo según (Decreto 1072 de 2015, Art. 2.2.4.7.4)

Mediante este trabajo se pretende presentar un plan de mejoramiento enfocado a garantizar el bienestar en la Salud y Seguridad de los trabajadores de Servicios Postales Nacionales S.A, Regional Sur, brindando un progreso a la Gestión que se le da a la circulación del conocimiento, basándose en fuentes primarias de investigación, por medio de encuestas donde se pudo saber cuál es el estado actual de los sistemas que componen a la empresa y el nivel de conocimiento de sus empleados, en donde en primera instancia se corre con el riesgo que los empleados estén cohibidos a brindar la información que es solicitada.

## CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA

### 1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Teniendo en cuenta que las organizaciones con la globalización de la economía, hacen necesario que las empresas diseñen estrategias que les permitan mejorar su competitividad. En la Gestión del talento humano anteriormente se limitaba a funciones relacionadas a la contratación y el manejo de la nómina. Pero esto ha cambiado drásticamente en los últimos años, debido a que las empresas han entendido el impacto positivo que genera dentro de las organizaciones el contar con empleados capacitados, con sentido de pertenencia y enfocados en la consecución de los objetivos empresariales. Entre los elementos diferenciadores se encuentran el servicio, el mejoramiento continuo de los procesos, la calidad, la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo; dando ventajas competitivas en el mercado. Esto hace que las empresas busquen diferentes alternativas implementado, el programa de Salud Ocupacional, conocido actualmente como Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), delimitado según el Decreto 1072 de 2015, como una “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 el medio 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”, para lo cual, es obligatorio que, en todas las empresas colombianas, acorde a la naturaleza y actividad económica, buscando

precisamente mitigar el número de accidentes laborales, controlar los peligros, riesgos y promover la mejora continua.

Evidentemente la empresa Servicio Postales Nacionales S.A. cuenta con su respectivo Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) como es exigido por ley, basándose en que el recurso humano ya que es la pieza más importante para la organización.

Pero en realidad al observar específicamente la Regional Sur, se identificó claramente que no fue controlado y desarrollado de la manera más asertiva, ya que se presentó la falta de herramientas y estrategias que le permiten ofrecer una mejor atención y prevención a las necesidades determinadas; reduciendo así la carencia de el control de “Ser revisada como mínimo una vez al año y de requerirse, actualizada acorde con los cambios tanto en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), como en la empresa”, tal como lo indica Decreto 1072 de 2015.

La aplicación del Decreto ya mencionado, es susceptible a mejoras pudiendo integrarse a este un plan de mejoramiento apoyado en la gestión del conocimiento, el cual brinda una integración de la información y el talento humano no solo del disponible en la actualidad, sino el estado deseado al que se pretende llegar, generando en los trabajadores participación, compromiso, motivación y corresponsabilización con el SG-SST, teniendo en cuenta las tecnologías de información necesarias que permitan facilitar su funcionamiento y direccionamiento de las actividades conocida como una empresa de calidad.

## 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

*¿Cómo mejorar el modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional (SGSST) con Énfasis en Gestión del Conocimiento en la empresa Servicios Postales Nacionales S.A - Regional Sur, para el año 2019?*

A lo largo del tiempo de su existencia, la empresa Servicios Postales Nacionales S.A. ha estado en búsqueda de brindar calidad en el servicio externo como interno, tratando de dar un buen manejo a los diferentes procesos de forma certificada, luchando por seguir siendo el operador Postal Nacional, es por ello que establece de manera escrita la forma adecuada del desarrollo de los diferentes procedimientos que le corresponde como empresa. Es precisamente así que ha establecido un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

La empresa se encuentra en constante cambio gracias a la globalización que trae la gestión empresarial por tal motivo busca capital humano que sea competente. Pero lamentablemente salta a la vista falencias como la ausencia de conocimiento en algunos empleados, ya que las capacitaciones no satisfacen las necesidades de conocimientos, y a la vez genera falta de pertenencia de los empleados frente a la organización llevando a un clima laboral pesado, debido a la diferenciación de contratación de empresas involucradas en los distintos procesos, puesto que en esta Regional es poca la integración de los funcionarios, por tal motivo se ve la necesidad de proponer, la pregunta problema anteriormente mencionada.

De este manera incluimos la identificación del estado del sistema de gestión de conocimiento actual de la empresa Servicios Postales Naciones S.A, Regional Sur y el objetivo a alcanzar, por medio de este sistema que pretende mejorar el contenido actual de información de la organización e integrarlo al uso de herramientas tecnológicas y de información que faciliten su

disposición, garantizando así que todo el talento humano de la empresa posee el nivel de conocimiento requerido, para el buen desempeño de funciones, generando un aumento en las metas esperadas dentro del SG-SST.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **General**

Diseñar mejoramiento del Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional (SGSST) con Énfasis en Gestión del Conocimiento en la empresa Servicios Postales Nacionales S.A. – Regional Sur.

#### **Específicos**

- Identificar la situación actual de la empresa en el área de Salud Ocupacional
- Generar planes de mejoramiento del SG-SST en la empresa
- Analizar la pertinencia del desarrollo de programas de capacitaciones preventivas de los riesgos presentados el área de salud ocupacional de la empresa.
- Promover la aplicación de las normas vigentes correspondientes a la Salud Ocupacional (SGSST)
- Determinar las variables que produzcan insatisfacción laboral entorno a la Salud Ocupacional (SGSST)

## 1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La clave del éxito empresarial depende de la calidad del recurso humano y sus procesos, de ahí parte la necesidad del mejoramiento en la implementación de un el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST, para la empresa Servicios Postales Naciones S.A - Regional Sur, diseñado en elevar los niveles de calidad de vida de los trabajadores, anticipándose a riesgos y enfermedades profesionales por medio de sistema de medicina preventiva y del trabajo, higiene y seguridad industrial y medio ambiente, con la finalidad de tener capital humano con competencias de conocimiento, mejorar la calidad del ambiente laboral y el cumplimiento de objetivos organizacionales mejorando la productividad de los servicios.

Para lograr esto es necesario trabajar por medio de la gerencia y el área de talento humano que es la encargada de los procesos de salud ocupacional con el diseño y la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST que permitan mejorar la eficiencia y eficacia de toda la empresa, pero más que tenerlo establecido es de gran relevancia la gestión y circulación que se le da al conocimiento sobre esta temática, pues esto generará beneficios para crear buenas prácticas por parte del talento humano, para identificar enfermedades, riesgos y amenazas, las cuales afectan no solo al funcionario sino a todo su grupo de trabajo.

Es por ello que, con el fin de mejorar la salud ocupacional, los empleados y administrativos deberán trabajar de la mano para identificar soluciones, programas y planes de mejora a los problemas hallados en las áreas de trabajo, claramente quien tiene mayor conocimiento sobre los lugares y procedimientos de trabajo son los empleados que día a día, ejercen sus funciones en dicho ambiente, de esta manera se podrá minimizar la posibilidad que se presente cualquier situación lamentable para la organización.

## CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 MARCO TEÓRICO

“La Salud ocupacional y la prevención de sus riesgos...considerados, a nivel mundial pilares fundamentales en el desarrollo de un país, constituyen una estrategia de lucha contra la pobreza, sus acciones están dirigidas a la promoción y protección de la salud de los trabajadores, la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales causadas por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en las diversas actividades económicas”. (Álvarez y Faizal, 2012, p.17).

Hoy conocido como el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) Según el artículo 2.2.4.6.4. del Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Garzón (2015) afirma. “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, 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 trabajo” (p.189).

Por otro lado, el conocimiento es considerado... una fuente de ventaja competitiva sostenible para la organización, (...) en particular, el modelo de creación del conocimiento. (Nonaka & Takeuchi,1995) Plantea. “El conocimiento es almacenable, siendo posible interiorizarlo de una manera física o psíquica y transmitirlo por diferentes medios, de manera fluida en la comunicación establecida por las personas que conforman una organización”.

Para explicar este mecanismo... dichos autores definieron un modelo que permite comprender cómo se crea y distribuye el conocimiento en la organización mediante la distinción

de dos tipos de conocimiento: conocimiento tácito y conocimiento explícito. (Rincón, 2017) indica. “El primero es interno y propiedad de cada persona, constituido por modelos mentales, creencias y perspectivas que la persona no puede expresar con facilidad, lo que hace difícil su formalización y comunicación, pues se adquiere a través de los valores, emociones individuales y experiencias personales”

La exteriorización consiste en la representación explícita del conocimiento, a través de la aceptación de diferentes formas de expresión como las analogías, metáforas y conceptos que puede constituirse en una ventaja para la organización, ya que en la medida en que los empleados pretenden aclarar las metáforas propuestas, resuelven conflictos asociados al significado de las mismas, constituyéndose éste en el primer paso para transformar el conocimiento tácito a explícito. (Nonaka, 2007)

La combinación hace referencia a la transformación de nuevos conocimientos explícitos, obtenidos a partir de conocimientos explícitos ya existentes; es decir, el conocimiento pasa de explícito a explícito.

La gestión del conocimiento brinda herramientas para el manejo correcto de la información que posee la organización, asociándolo a las tecnologías de información y comunicaciones actuales que facilitan la vida del ser humano en todos los aspectos. (Garzón, 2015) afirma:

Los empleadores públicos y privados, bajo cualquier modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, así como las empresas de servicios temporales, con la asesoría de las Administradoras de Riesgos Laborales y según los estándares mínimos.

Serán los responsables de la implementación de las fases de, Evaluación inicial, Plan de mejoramiento, ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguimiento

y Plan de mejora, para lo cual se podría indicar que realmente todos los integrantes de la organización son los encargados de la buena ejecución de dicho Sistema, es por ello que es fundamental la aplicación de una Gestión del Conocimiento, ya que permite la involucración de los empleados y administrativos mediante su evolución y corrección interna.

En el día de hoy los planes de formación han ido en constante cambio y evolución a través del tiempo permitiendo aumentar y adecuar el conocimiento junto con las habilidades técnicas a los empleados permitiendo así ayudar a su crecimiento tanto personal como profesional, por el cual un factor a considerar que ayuda y está relacionado con los procesos de formación y desarrollo es la capacitación porque es considerada un,

“Conjunto de acciones, de preparación continuas y planificadas, concebido como una inversión que desarrollan las organizaciones dirigidas a mejorar las competencias y calificaciones de los trabajadores, para cumplir con calidad las funciones del cargo...en el que también el desarrollo del capital humano es considerado un proceso que debe ser continuo y simultáneo de capacitación dirigido a alcanzar conocimientos, multihabilidades y valores en los trabajadores que les permiten desempeñar cargos de amplio perfil” (Ministerio de Salud Pública, 2008:4).

Permitiendo así por un lado cumplir con los objetivos y metas organizacionales propuestas y por el otro fortalecer el recurso humano en la empresa.

Es de conocer también e igual muy importante para la empresa y que dentro de los procesos mencionados anteriormente y que son objetivo central de la investigación también interviene un poco con la gestión del conocimiento en el talento humano en el cual es un aspecto muy relevante a considerar ya que ahí se encuentra una fuente de valor y riqueza tanto para los empleados como para los diversos procesos internos que se ve reflejado en los externos de la organización, por ello:

“La construcción de conocimientos permite a la organización comprender sus formas y mecanismos de actuación y entender cómo realiza los procesos de innovación, formación, aprendizaje, investigación y demás acciones relacionadas con el desarrollo de la curva de aprendizaje; es decir, con la producción de conocimientos se asegura la viabilidad y sostenibilidad de la actividad empresarial” (Nagles, 2007:78-79).

El constante desarrollo del mundo y con él los diferentes mercados han sido motivo del estrés que afecta el bienestar de las personas, la investigación en esta problemática consiste en reducir este tipo de situaciones dentro de los ambientes de la empresa u organización. Se busca implementar medios, recursos, sistemas que generen un buen ambiente laboral conllevando así a conservar la salud del empleado y bienestar.

Es de gran importancia tener presente las instalaciones de la empresa y realizarle mejoras ya que de ellas dependen la salud física, ergonómicas del empleado, pues tienen particular relevancia para los trabajadores al ver la situación real de la empresa y así mismo poder mejorar el bienestar de los empleados.

El mejoramiento y/o actualización permite seguridad laboral, tranquilidad, espacios de esparcimiento, charlas, etc., generando responsabilidad, comunicación, participación activa, asistencia, favorece la comunicación formal e informal, solidaridad laboral, trabajo de equipo, etc.

La gestión del conocimiento brinda herramientas para el manejo correcto de la información que posee la organización, asociándolo a las tecnologías de información y comunicaciones actuales que facilitan la vida del ser humano en todos los aspectos.

## CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL

### 3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación está enfocada al estudio cuantitativo, pues se trabaja con datos estadísticos, donde a partir de estos se hacen demostraciones de los aspectos, se les asignan significados numéricos y se logra deducir la pregunta investigativa; por otro lado el tipo de investigación que se trabaja es el estudio descriptivo, ya que la idea es recolectar datos que describan la situación actual, sin la manipulación del entorno inmediato, identificando las distintas formas de conducta, actitudes de las personas, entre otras cosas, centralizándose en este caso en la Gestión del conocimiento en el área de Salud Ocupacional.

Para ello se enmarca y halla la muestra correspondiente a la población total de los empleados involucrados en el proceso de la Regional Sur de Servicios Postales Nacionales S.A, los cuales arrojarán las respuestas necesarias para la realización de un informe que permitirá el diseño de un Plan de Mejoramiento.

### 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La(s) encuesta(s) será(n) dirigida(s) a una población de mayores de edad, de distintos estratos y educación, con una duración de aplicación de 2 semanas máximo, para la recolección de datos.

**Elemento:**

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST

**Unidades de muestreo:**

Empleados de la empresa Servicios Postales Nacionales S.A

**Alcance:**

Regional Sur

**Tiempo:**

Mayo 2018

**Universo:**

Empleados de todas las áreas de la empresa Servicios Postales Nacionales S.A. Regional Sur. Población Total aproximada de 350 Empleados.

\* Debido a que la población es inferior a 100.000 personas, es por ello que se considera que la amplitud del universo es finita.

Dónde:

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$N =$ Población o universo	350
$z =$ Nivel de confianza	95% = 1.96
$p =$ Variabilidad positiva	0,5
$q = 1 - p$ Variabilidad negativa	0,5
$e =$ Precisión o error admitido	10% = 0,1

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 350 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2(350 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$
$$n = \frac{336,14}{4,4504}$$

$n = 75,53029 \leftarrow$  Numero de encuestas a aplicar

**Tipo de muestra:**

Es un muestreo no aleatorio, ya que se trató una selección directa e intencional del grupo.

**Error de muestreo:**

El margen de error permitido es de 10%.

### 3.3 FUENTES DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo de trabajo investigativo se emplean las siguientes fuentes:

**Información Primaria:**

Empleados operativos y administrativos de la empresa, como fuente principal de la situación actual de la Regional, debido a que son ellos los que con su experiencia y diario vivir arrojan datos de gran importancia.

**Información Secundaria:**

Fuentes de consulta, tal como, Normatividad Colombiana que rige el SG-SST, documentos, Plan de Implementación SG-SST e información bibliográfica.

### 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas o instrumentos que serán empleados en el proceso de recolectar datos son la encuesta y la observación directa. El primer método es una técnica de investigación de campo que permite lograr una mejor recolección de información y será utilizada como una alternativa a las posibles restricciones que se generan al desarrollar simplemente el método de observación.

En la encuesta serán realizadas preguntas claves dirigidas a la población con el propósito de obtener datos que respondan al problema que genero la investigación, además con el registro de información on-line permitía la aplicación a los trabajadores de forma anónima sin intimidar evitando el pensamiento de tener algún tipo de consecuencia laboral.

El proceso de observación será desarrollado puesto que esto nos permite ver y analizar en el campo en el cual está enfocada la investigación posibles falencias que se presentan frente al factor de las inconsistencias en la gestión de conocimiento en el área de Salud ocupacional.

## CAPÍTULO 4: RESULTADOS

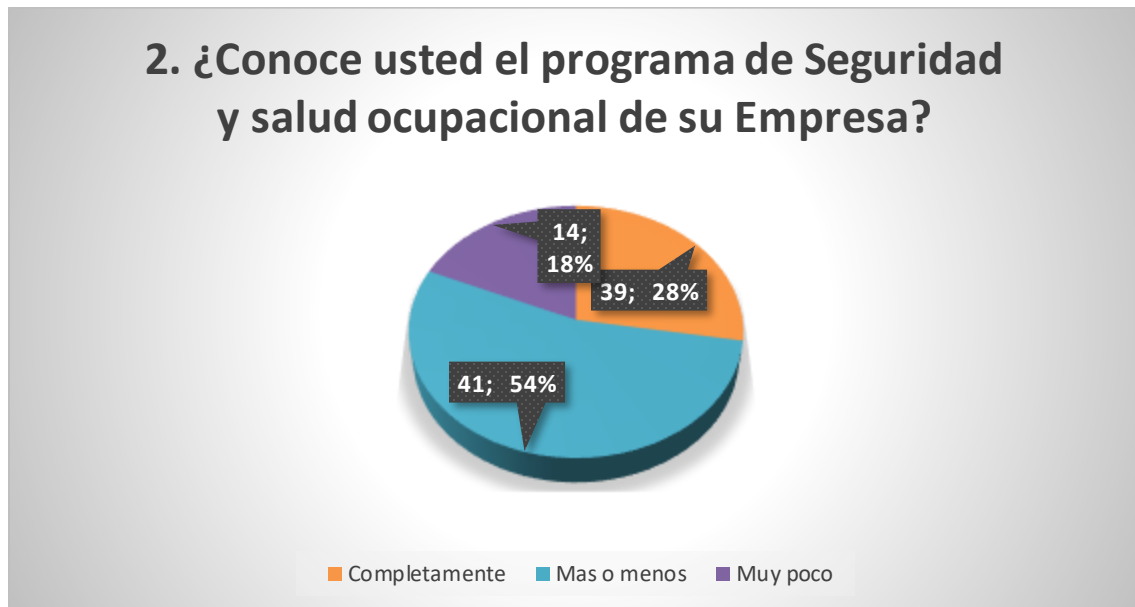
### 4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Grafica 1.



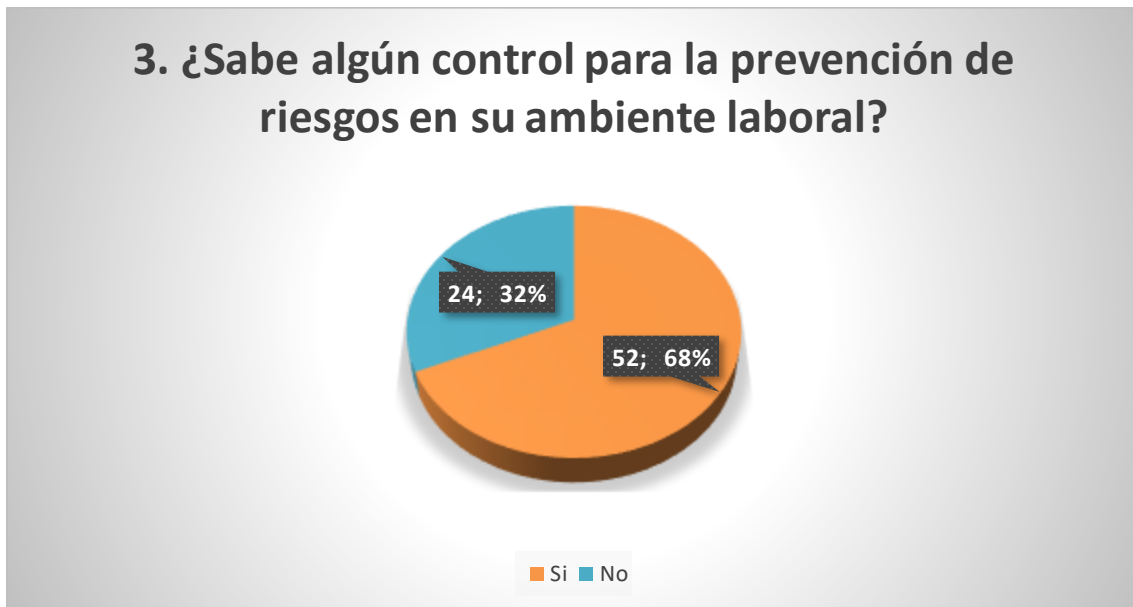
Del total de la población encuestada el 49% son empleados Administrativos y el 51% Operativos, el cual es un porcentaje muy similar, ya que se tenía como finalidad conocer el nivel de conocimiento de cada una de las áreas y el nivel de compromiso de la empresa con estas.

**Grafica 2.**



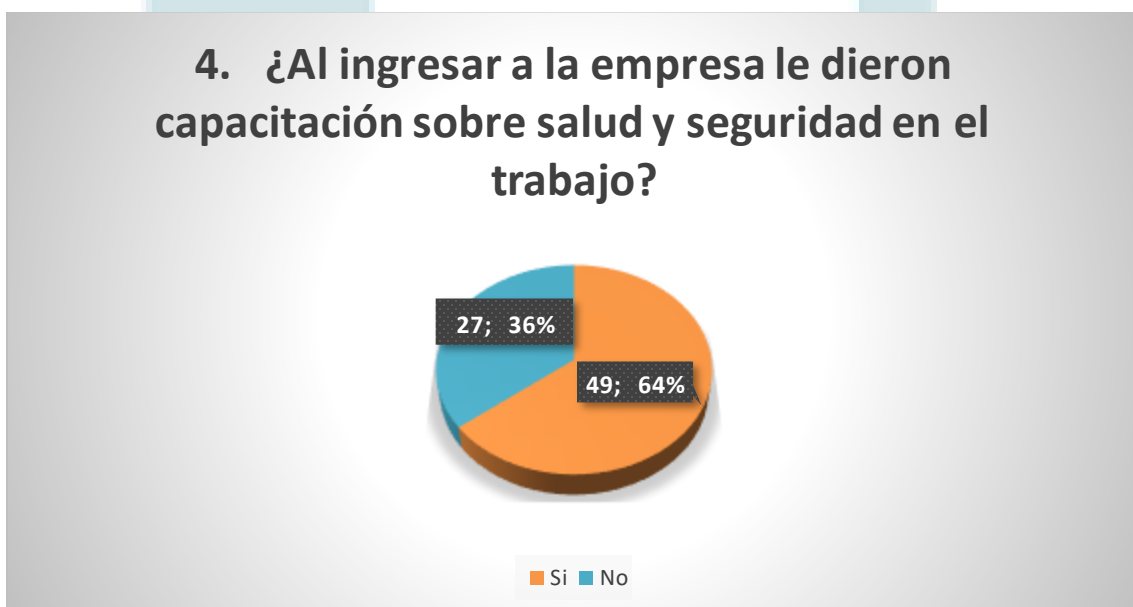
A esta pregunta, el 18% afirman conocer muy poco, ya que sus labores diarias no les deja mucho tiempo, el 54% contesta que cree conocer un poco más, ya que ha escuchado o está en los programas del área de talento humano y sabe a qué ARL están afiliados, riesgos y enfermedades cubren en lugar. El 28% contesta que conoce el programa de seguridad y salud ocupacional de su empresa.

**Grafica 3.**



El 68% indica que, si tienen conocimiento de algún control de prevención de riesgos en el ambiente laboral, bien sea porque reciben capacitación de que posturas debe tener cuando está ejerciendo su trabajado, rutas evacuación, sitios de encuentro y demás, en cambio por otro lado tenemos que el 32% no conoce el control de riesgos.

**Grafica 4.**



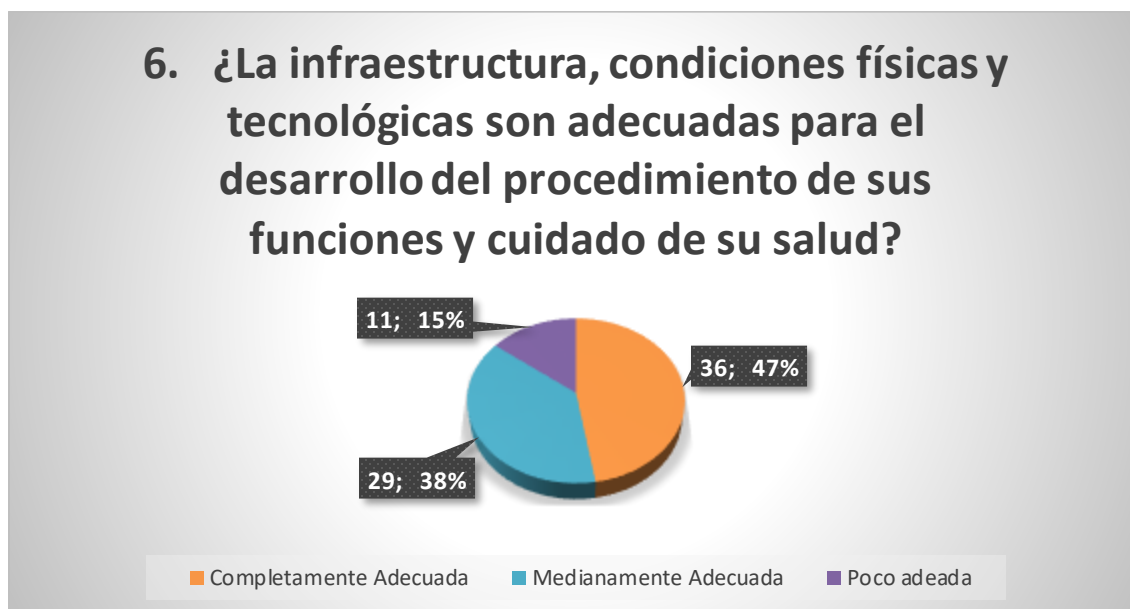
A esta pregunta. El 64% indica que si recibieron capacitación de las posturas debe tener cuando está ejerciendo su trabajado, rutas evacuación, sitios de encuentro y demás, en cambio por otro lado tenemos que el 36% no conoce el control de riesgos.

**Grafica 5.**



El 70% responden que si saben a qué ARL están suscritos, mientras que el 30% no lo saben y tampoco lo han preguntado o hasta el momento no se han visto en la necesidad de saberlo.

**Grafica 6.**



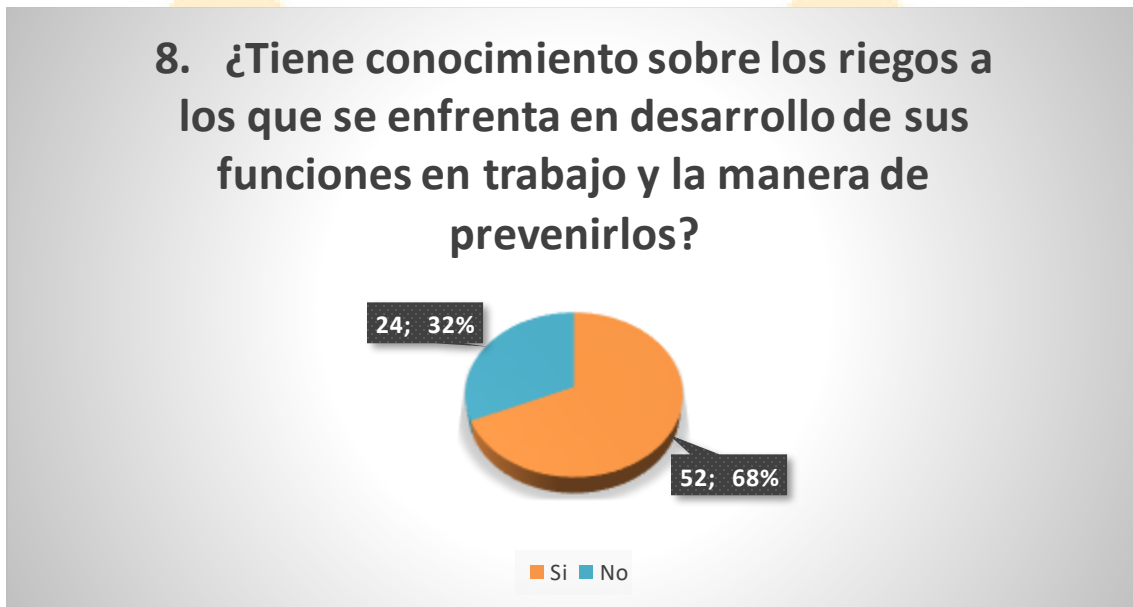
El 47% responde que es completamente adecuada la infraestructura, condiciones físicas y tecnológicas, para el desarrollo sus funciones y cuidado de su salud, el 38% responde que es medianamente adecuada y cree que hay varias cosas por cambiar para mejorar, en cambio por otro lado el 15% contesta que esta poco adecuada y creen que hay mucho por cambiar.

**Grafica 7.**



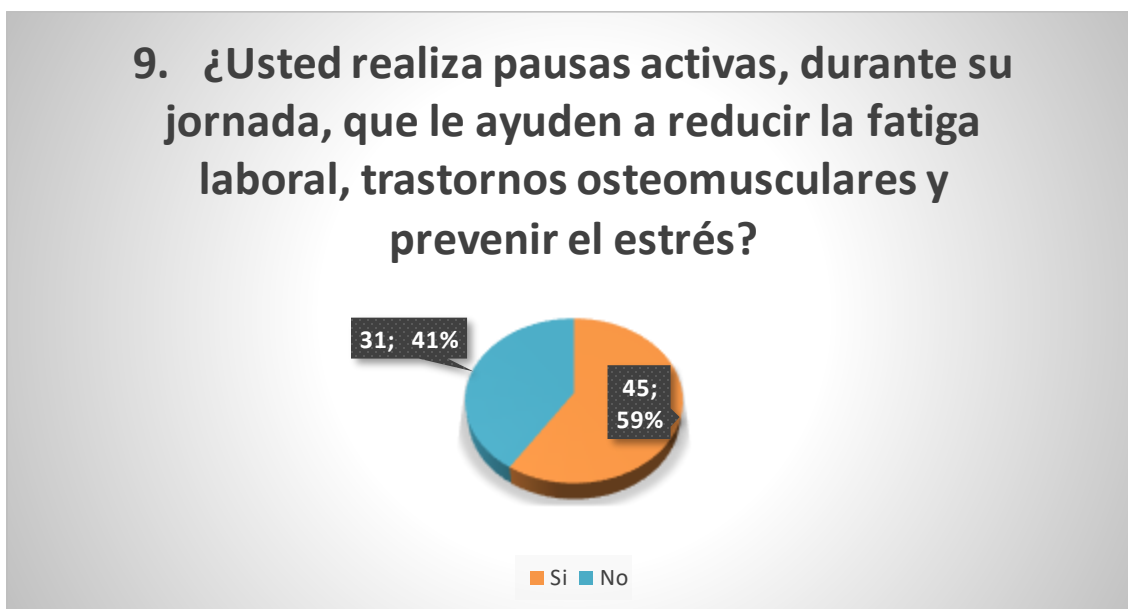
A esta pregunta. El 76% responde que si tienen las herramientas necesarias para desempeñar correctamente sus funciones y el 24% afirma que la empresa no les proporciona las herramientas adecuadas, lo cual es preocupante, ya que no se ha exigido y es necesario a la hora de laborar.

**Grafica 8.**



De los resultados obtenidos se observa que un 68% de los empleados encuestados tienen conocimiento sobre los riesgos a los que se enfrenta en el desarrollo de sus funciones en el trabajo y la manera de prevenirlos, mientras el 32% no sabe que enfermedades y demás pueden enfrentar si no tiene ciertos cuidados mínimos dentro de sus labores diarias.

**Grafica 9.**



De lo anterior es posible establecer que del total de los encuestados el 59% responde que, Si realizan pausas activas, durante su jornada, mientras que el 41% no lo hacen.

**Grafica 10.**



El 67% respondió que saben a quién acudir cuando suceda un accidente o cuando haya algo que atente contra la seguridad laboral, mientras que 33% no lo sabe, este último porcentaje es alarmante pues representa el desconocimiento importante para combatir.

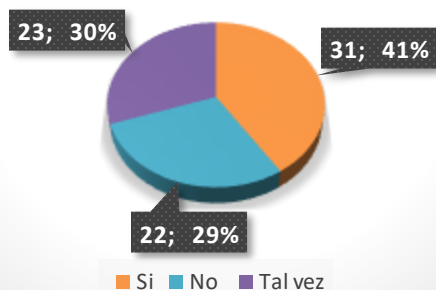
**Grafica 11.**



El 24% responde se evidencia muy poco interés de la empresa en cuanto al cuidado y prevención de enfermedades física y psicológicas en el trabajo, el 43% afirma que se preocupa lo necesario mientras, que el 33% dicen que se preocupa mucho por el bienestar de los empleados.

**Grafica 12.**

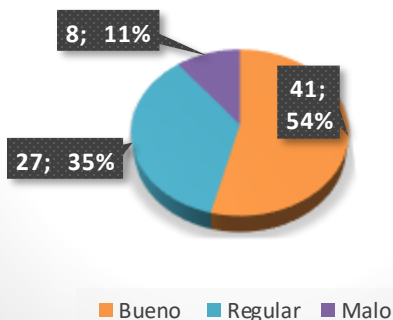
**12. ¿Usted considera que por parte de la empresa se realiza un buen seguimiento y control al proceso de implementación del SG-SST?**



El 41% de los empleados encuestados consideran que Si hay por parte de la empresa un buen seguimiento y control al proceso de implementación del SG-SST, mientras el 30% No está seguro y el 29% No lo cree.

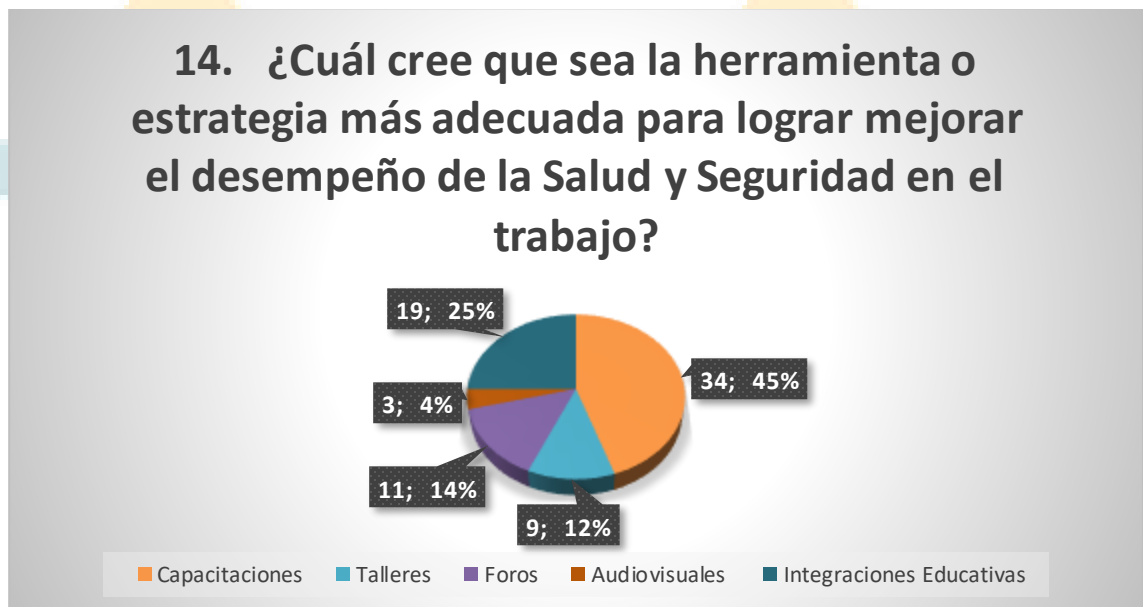
**Grafica 13.**

**13. ¿Cómo evalúa la gestión de las actividades de educación, formación y entrenamientos en temas de Salud y seguridad del trabajo en la empresa?**



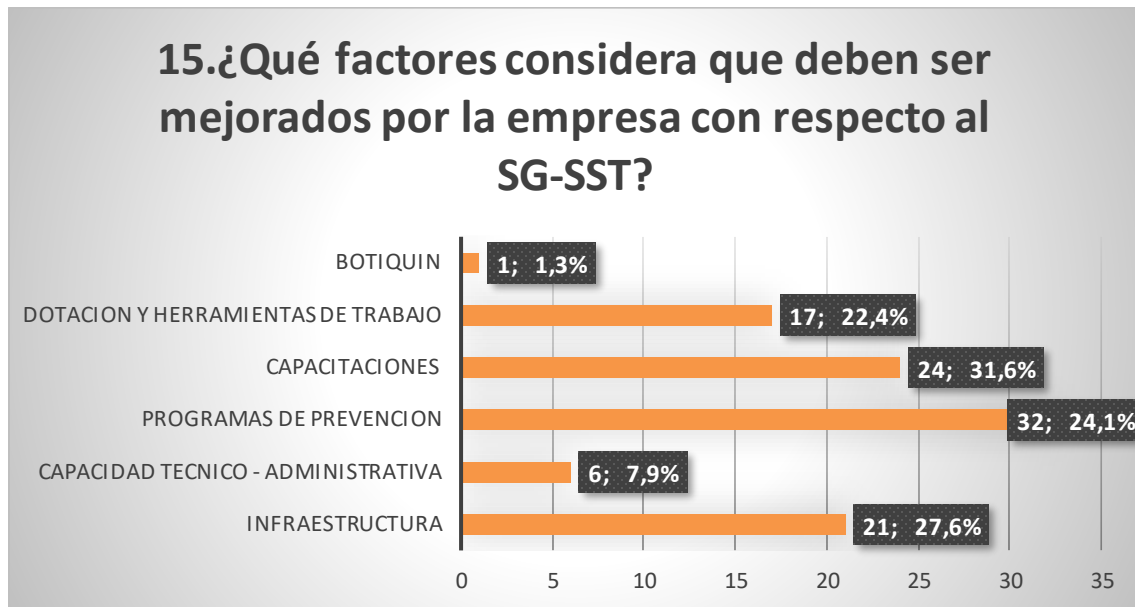
En la gráfica se puede observar que el 54% de los empleados encuestados aseguran que es Bueno como la empresa evalúa la gestión de las actividades de educación, formación y entrenamiento en Temas de Salud y Seguridad en el trabajo, mientras el 35% Cree que es Regular y el 11% Malo.

**Grafica 14.**



Respecto la sugerencia de herramienta o estrategia más adecuada para lograr mejorar el desempeño en la Salud y Seguridad en el trabajo, el 45% respondieron que están convencidos que las capacitaciones es la mejor herramienta en la obtención de conocimientos, el 25% en integraciones educativas, el 14% foros, el 12% los talleres y la minoría con un 4% dicen que con audiovisuales.

**Grafica 15.**



Según el sondeo realizado a los trabajadores de los factores que deben ser mejorados por la empresa con respecto al SG-SST, en un 42,1% están los Programas de Prevención, con un 31,6% las Capacitaciones, 27,6% Infraestructura, 22,4% Dotación y herramientas de trabajo, 7,9% Capacidad Técnico – Administrativas y en la Opción Otro un 1,3% con la sugerencia del Botiquín.

## Sugerencia.

¿Alguna Sugerencia para el mejoramiento de la Gestión del conocimiento en el área Seguridad y Salud en el Trabajo, en la empresa?¿Cuál?

15 respuestas

ninguna (4)
capacitaciones (2)
ninguna
Ninguno
Capacitacion
trabajo en equipo
El personal siga las instrucciones al pie de la letras según la parte ocupacional
Na
Pertenezco al área Administrativa, seria de gran valor que nos orienten con prevención de manejo del estrés. gracias
realizar mas capacitaciones para crear conciencia en las personas y estar al tanto de situación y como se pueden prevenir
Ninguna

Dentro de las Sugerencias para el mejoramiento de la Gestión del conocimiento en el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, encontramos: Las Capacitaciones, Trabajo en equipo, Acatar las instrucciones dadas y Orientación en la prevención de enfermedades psicológicas.

Ver Anexo, Encuesta.

## 4.2. ANÁLISIS DE DATOS

En la primera pregunta se logró el resultado esperado que era tener una participación similar de los empleados de empresa Servicios Postales Nacionales S.A - Regional Sur, también se evidencio que los administrativos tienen más conocimientos sobre los programas de seguridad y salud ocupacional de su empresa, el cual saben cómo prevenir accidentes laborales y sobre todo conocen los programas que trabajan el área de talento humano para los empleados de la empresa.

Existe un 35.5% de los encuestados que no tuvieron capacitación cuando ingresaron a la compañía, y ni siquiera conocen a que ARL se encuentran afiliados, así mismo se evidencia el bajo conocimiento de las enfermedades y demás pueden enfrentar si no tiene ciertos cuidados mínimos dentro de sus labores diarias.

Es por eso que se ve la necesidad mejorar el modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional, con el fin de tener un 100% de los empleados con sentido de pertenencia por la compañía. También cabe resaltar que un 14,5% contesta que esta poco adecuada la infraestructura, condiciones físicas y tecnológicas para el desarrollo de sus funciones y creen que hay mucho por cambiar, por lo cual hay hacer una evaluación periódica a cada una de las áreas existentes para identificar, adecuar, mejorar y sobre todo brindar las herramientas que se requieren para que el empleado tenga las condiciones óptimas para el desarrollo de sus funciones.

Un 40,8% respondió que no realiza pausas activas y sugieren que la empresa los oriente sobre el manejo de estrés, por lo que se evidencia cargas pesadas de trabajo, para lo cual de manera general logramos identificar algunos vacíos de conocimiento de los empleados de la empresa, también se evidencio en los resultados buenas practicas del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo, las cuales deberán ser apoyadas para evitar contratiempos y problemas en un futuro dentro de la Regional Sur, de Servicios Postales Nacionales.

## CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

### 5.1 RESUMEN DE HALLAZGOS

Con el fin de dar respuesta a la pregunta del capítulo 1 *¿Cómo mejorar el modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional (SGSST) con Énfasis en Gestión del Conocimiento en la empresa Servicios Postales Nacionales S.A - Regional Sur, para el año 2019?* Se realizó la investigación en la empresa de estudio por medio de una encuesta sintetizando los resultados en el capítulo 4, en que nos afirmó la problemática encontrada y la necesidad de mejorar los procesos en el Sistema de Gestión del área de Salud Ocupacional, con énfasis en el conocimiento.

Los resultados nos muestran que existen empleados bien capacitados y con sentido de pertenencia por la compañía, en la que respondieron convencidos que la organización se preocupa por su salud mental y física de ellos.

Pero también las encuestas nos arrojaron resultados de empleados que nunca tuvieron capacitaciones de sistema de gestión de salud y seguridad en la empresa, que ni siquiera saben a qué ARL se encuentran afiliados y creen que la empresa no les importa si no los resultados en la que no brinda las herramientas necesarias de protección para cumplir su labor diaria.

Con el modelo de Nonaka y Takeuchi buscamos mejorar el modelo de gestión de conocimiento en SGSST a través de los medios de comunicación en la que los encuestados indican que por medio de capacitaciones se tendrá más claro que hace su empresa por el cuidado de los empleados.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Tomando como referente los hallazgos obtenidos producto de la investigación realizada, es necesario plantear las siguientes recomendaciones:

Implementación de una capacitación corporativa a todos empleados que ingresan a la empresa Servicios Postales Nacionales S.A. regional Sur, donde se dé a conocer el ya establecido programa del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), medios de evacuación, protocolo a seguir en caso de accidentes y emergencias, a qué nivel de riesgo está expuesto en el desempeño de sus labores, infraestructura y hasta donde cubre su ARL en que se encuentra afiliado.

Realizar una evaluación periódica de las condiciones de la infraestructura y herramientas que los empleados necesitan para el desarrollo de las labores diarias.

## 5.3 PROPUESTA

Teniendo en cuenta que se evidenciaron problemáticas o falencias con el tema de la necesidad de mejorar los procesos en el sistema de gestión del área de salud ocupacional, con énfasis en el conocimiento. En el desarrollo de actividades que estará orientada a mejorar esta falencia con la implementación de una capacitación corporativa a todo empleado que ingresa a la empresa Servicios Postales Nacionales S.A. regional Sur, donde se dé a conocer el programa de bienestar de los empleados, medios de evacuación, protocolo a seguir en caso de accidentes y emergencias, a qué nivel de riesgo está expuesto en el desempeño de sus labores, infraestructura y hasta donde cubre su ARL que se encuentra afiliado.

Además de ello es oportuno, brindar espacios y la confianza necesaria para que los empleados asuman con sentido de pertenencia y responsabilidad con la organización, dando a conocer las falencias y posibles ajustes, necesarios para su aplicación con énfasis del mejoramiento de ambiente y condiciones de la Salud y Seguridad en el trabajo, puesto que ellos son quienes en primera instancia evidencian a diario los cambios y desgaste que se realizan en el espacio locativo y bienestar.

**Datos informativos:**

Institución ejecutora: Servicios Postales Nacionales S.A. regional Sur

Beneficiarios: Comunidad que conforma la empresa Servicios Postales Nacionales S.A. regional Sur

**Ubicación:**

País, Colombia; regional Sur (Huila, Caquetá y Tolima)

**Justificación:**

Para mejorar las condiciones en el clima organizacional, el bienestar de los trabajadores en el conocimiento para un buen desarrollo laboral. De acuerdo a lo obtenido en los resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa Servicios Postales Nacionales Regional Sur, de ahí parte la necesidad del mejoramiento en la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST planteándose un plan de capacitación corporativa a todos empleados que ingresan a la empresa Servicios Postales Nacionales S.A. regional Sur, donde se dé a conocer el ya establecido programa del SG-SST, medios de evacuación, protocolo a seguir

en caso de accidentes y emergencias, a qué nivel de riesgo está expuesto en el desempeño de sus labores, infraestructura y hasta donde cubre su ARL en que se encuentra afiliado.

### 5.3.1 RECURSOS: HUMANOS, MATERIALES, FINANCIEROS

RECURSO HUMANO	RECURSO MATERIAL	RECURSO FINANCIEROS	ANALISIS
Área de Talento humano	Listas de chequeo	Viáticos la persona seleccionada \$2.000.000 Aprox.	Analizar y la evaluar los diferentes entornos de trabajo, para prevenir enfermedades y riesgos profesionales
Área de Talento humano	Folletos Evolución de conocimiento Material Audiovisual	Gastos económicos de la persona encargada, en materiales que se requieran \$3.000.000 Aprox.	Capacitación teórica-prácticas de temas varios relacionados con las SGSST
Área de Talento humano	Lista de Chequeo Dotación	De acuerdo a los implementos a adquirir necesarios para el buen y adecuado desarrollo de actividades \$20.000.000 Aprox.	Suministrar los elementos necesarios y adecuados para el buen desarrollo de las labores
Área de Talento humano	Folletos Material Audiovisual	\$3.000.000 Aprox.	Implementar las pausas activas en las labores diarias
Área de Talento humano	Salón Escritorios	\$3.000.000 Aprox.	Planeación de actividades de educación para compartir, integrar, adquirir y potenciar los conocimientos y habilidades referentes al SGSST
Área de Talento humano	Almacenamiento en la Web corporativa	Gasto relacionado con el mantenimiento y actualización de la información en la Web \$ 1.240.000 Aprox.	Poner la información relacionada al SGSST, al alcance de todos los funcionarios, tanto administrativos como operarios
<b>TOTAL</b>		\$ 32.240.000	

Para la ejecución del Modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional, con énfasis en gestión del conocimiento se dispone de recursos por valor de \$ 32.240.000 los cuales podrán ser adicionados en la medida que cuente con nuevos recursos en su presupuesto.

El valor total de cada actividad fue el resultado del lapso en el que se realizarán las actividades desde el mes de enero hasta diciembre, es decir, el costo total que tendrá cada actividad durante el año.

Para llevar a cabo la Propuesta de Modelo Estratégico Integral, debe tenerse en cuenta los siguientes recursos:

**HUMANOS:** Es de vital importancia la participación de todas las personas que laboran en la empresa Servicios Postales Nacionales, Regional Sur, tanto de la parte administrativa como operativa. En especial del área de Salud Ocupacional, correspondiente al Talento Humano encargado de llevar a la práctica el modelo planteado.

Así mismo es de suma importancia tener presente que dichos procesos no serían eficientes si no se involucra a todo el personal de la empresa puesto que son actividades continuas y transversales que tocan otras áreas y que buscan finalmente incidir positivamente en la productividad individual y colectiva de la empresa.

**MATERIALES:** Lugar para capacitaciones, proyector y material de apoyo. Además, con las nuevas actividades incluidas es necesario considerar un incremento en los gastos dentro del proceso de Salud Ocupacional.

**FINANCIEROS:** El presupuesto que tenga asignado la empresa para impartir el plan de salud ocupacional, se requiere hacer una revisión de su presupuesto, con el propósito de incentivar la inversión de recursos financieros concernientes a los materiales requeridos y tiempo de productividad que se va a emplear.

### 5.3.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES. DIAGRAMA DE GANTT

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1. Analizar y la evaluar los diferentes entornos de trabajo, para prevenir enfermedades y riesgos profesionales												
2. Capacitación teórica-prácticas de temas varios relacionados con las SGSST												
3. Suministrar los elementos necesarios y adecuados para el buen desarrollo de las labores												
4. Implementar las pausas activas en las labores diarias												
5. Planeación de actividades de educación para compartir, integrar, adquirir y potenciar los conocimientos y habilidades referentes al SGSST												
6. Poner la información relacionada al SGSST, al alcance de todos los funcionarios, tanto administrativos como operarios												

**Observación por actividad:**

1. De forma semestral se realizará una revisión oportuna de la parte locativa donde se desarrollan las diferentes actividades los funcionarios de la organización, con miras de establecer mejoramiento y evitar al máximo situaciones lamentables.
2. A mediados de cada mes se harán retroalimentaciones y ejercicios prácticos de las diferentes temáticas que conciernen a la Salud y Seguridad en el Trabajo, con fines tener

la certeza de que los empleados y colaboradores tiene herramientas suficientes de conocimiento en el área.

3. Semestralmente se proporcionará la dotación e implementos necesarios para el buen funcionamiento, en caso tal de la empresa llegase a pasar del tiempo el empleado estará en plena obligación de exigirla, ya que de esto depende su estado de salud y bienestar.
4. Diariamente se tomarán de 15 a 30 Min de la jornada laboral donde se implementarán ejercicios de pausa activa, se rotará el personal encargado de dirigirla de cada área de trabajo, para que se asuma el rol y la responsabilidad de la importancia de la salud en el trabajo en la organización.
5. Trimestralmente se programará un foro de trabajo, donde se expondrán a los jefes inmediatos las situaciones presentadas en el transcurso del mismo, evaluando las condiciones de trabajo y las lecciones aprendidas de las mismas, esto con el fin de que se eleve la información al área de Talento humano y se tomen las medidas necesarias de mejoramiento. (circulación de la información).
6. Inicialmente en enero del 2019, se creará el acceso a la información referente la Gestión del Sistema de Salud y Seguridad en el trabajo, y de ahí semestralmente se hará el mantenimiento y ajuste a la información que reposa en este medio.

## CONCLUSIÓN

La realización de este trabajo nos permitió afianzar y profundizar el conocimiento adquirido durante todo el estudio del diplomado, se logró indagar, investigar, analizar y proponer acciones de mejoramiento con respecto a la problemática la cual es si Existe una gestión correcta del área de salud ocupacional en Servicios Nacionales Postales S.A Regional Sur.

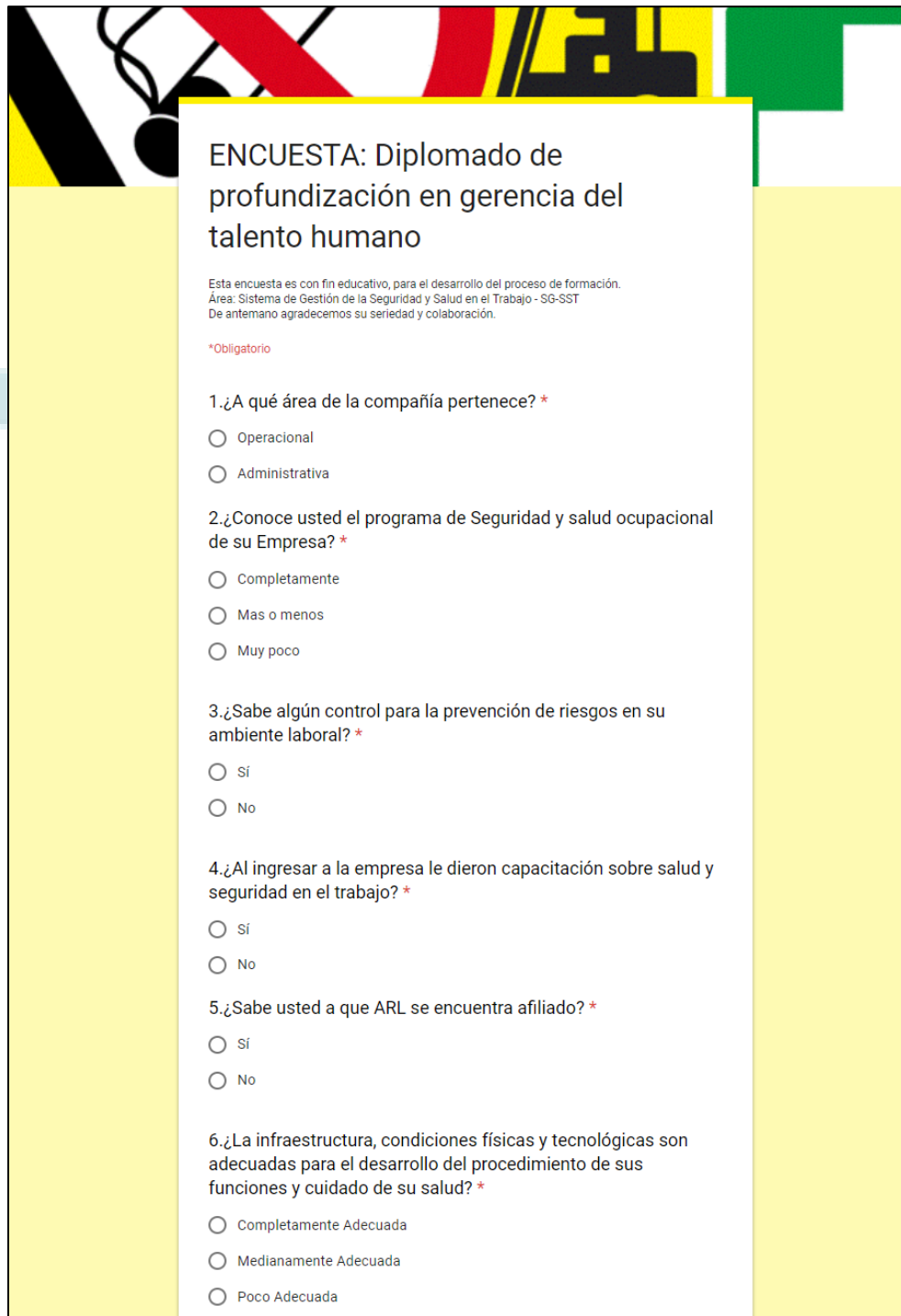
Se analizó que la empresa cuenta con las herramientas necesarias para el cumplimiento de su programa de seguridad y salud en el trabajo, por tal motivo es necesario incentivar la manera de realizar las labores diarias a través de soluciones lógicas y se enfatizará en capacitaciones que se realizan en la empresa las cuales buscarán cambiar acciones que realizan en la empresa, para el mejoramiento del programa de salud ocupacional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, H. F., & Faizal, G. E. (2012). Salud ocupacional y prevención: guía práctica. Recuperado de <http://biblioteca.virtual.unad.edu.co:2460>
- Angulo Rincón, R. (2017). Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional: una visión integral. *Informes Psicológicos*, 17(1), 53-70. Recuperado de: <http://biblioteca.virtual.unad.edu.co:2139/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=fd54a1e3-7772-4680-aa75-d5ef520428d4%40sessionmgr104>
- Nonaka, I. (2007). The Knowledge-Creating Company. *Harvard Business Review*, 85(7-8), 162-171.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company. How Japanese companies create the dynamics of innovations*. New York: Oxford University Press.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1999). *La organización creadora de conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. México: Oxford University Press
- Rocha Valbuena C (2016). *Gestión por competencias*. Unad: Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10596/9588>
- Rocha Valbuena, C (2016). *Bienestar Laboral*. Unad: Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10596/9573>

## ANEXOS

### ENCUESTA:



**ENCUESTA: Diplomado de profundización en gerencia del talento humano**

Esta encuesta es con fin educativo, para el desarrollo del proceso de formación.  
Área: Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST  
De antemano agradecemos su seriedad y colaboración.

**\*Obligatorio**

1. ¿A qué área de la compañía pertenece? \*

Operacional

Administrativa

2. ¿Conoce usted el programa de Seguridad y salud ocupacional de su Empresa? \*

Completamente

Mas o menos

Muy poco

3. ¿Sabe algún control para la prevención de riesgos en su ambiente laboral? \*

Sí

No

4. ¿Al ingresar a la empresa le dieron capacitación sobre salud y seguridad en el trabajo? \*

Sí

No

5. ¿Sabe usted a que ARL se encuentra afiliado? \*

Sí

No

6. ¿La infraestructura, condiciones físicas y tecnológicas son adecuadas para el desarrollo del procedimiento de sus funciones y cuidado de su salud? \*

Completamente Adecuada

Medianamente Adecuada

Poco Adecuada

6.¿La infraestructura, condiciones físicas y tecnológicas son adecuadas para el desarrollo del procedimiento de sus funciones y cuidado de su salud? \*

- Completamente Adecuada
- Medianamente Adecuada
- Poco Adecuada

7.¿La empresa le suministra los elementos de protección personal que requiere para desempeñar su trabajo y usted los usa correctamente? \*

- Sí
- No

8.¿Tiene conocimiento sobre los riesgos a los que se enfrenta en desarrollo de sus funciones en trabajo y la manera de prevenirlos? \*

- Sí
- No

9.¿Usted realiza pausas activas, durante su jornada, que le ayuden a reducir la fatiga laboral, trastornos osteomusculares y prevenir el estrés? \*

- Sí
- No

10.¿En la Regional a la que pertenece, usted sabe a quién dirigirse, en el momento en que llegase a ocurrir un accidente o a quien reportar actos y condiciones inseguras? \*

- Sí
- No

11.¿Cree usted que la empresa se preocupa por el cuidado y prevención de enfermedades físicas y psicológicas en el trabajo? \*

- Mucho
- Lo adecuado
- Muy poco

12. ¿Usted considera que, por parte de la empresa se realiza un buen seguimiento y control al proceso de implementación del SG-SST? \*

- Sí
- No
- Tal vez

13. ¿Cómo evalúa la gestión de las actividades de educación, formación y entrenamientos en temas de Salud y seguridad del trabajo en la empresa? \*

- Bueno
- Regular
- Malo

14. ¿Cuál cree que sea la herramienta o estrategia más adecuada para lograr mejorar el desempeño de la Salud y Seguridad en el trabajo? \*

- Capacitaciones
- Talleres
- Foros
- Audiovisuales
- Integraciones educativas
- Otro:

15. ¿Qué factores considera que deben ser mejorados por la empresa con respecto al SG-SST? \*

- Infraestructura
- Capacidad Técnico –Administrativa
- Programas de Prevención
- Capacitación
- Dotación y Herramientas de trabajo
- Otro: \_\_\_\_\_

¿Alguna Sugerencia para el mejoramiento de la Gestión del conocimiento en el área Seguridad y Salud en el Trabajo, en la empresa? ¿Cuál?

Tu respuesta \_\_\_\_\_

ENVIAR

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Encuesta aplicada