DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

GRUPO 101007_29

ELABORADO POR:

CARLOS JESUS ACOSTA ARIZA CODIGO 93.419.415

LINA MARIA VALENCIA CODIGO 1.094.884.546

ERIKA YULIETH WALTEROS CODIGO 1.110.448.371

LEIDY MAYERLY CORREA MONTAÑO CODIGO 1.110.448.501

CARLOS MARIO BENAVIDES CODIGO 1.105.781.200

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA

IBAGUE 2017

DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

GRUPO 101007_29

Fase 6 - Construir y consolidar el proyecto de grado.

ELABORADO POR:

CARLOS JESUS ACOSTA ARIZA CODIGO 93.419.415

LINA MARIA VALENCIA CODIGO 1.094.884.546

ERIKA YULIETH WALTEROS CODIGO 1.110.448.371

LEIDY MAYERLY CORREA MONTAÑO CODIGO 1.110.448.501

CARLOS MARIO BENAVIDES CODIGO 1.105.781.200

PRESENTADO A TUTOR:

LINA MARCELA PARRA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA

IBAGUE 2017

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

TABLA DE CONTENIDO iii

INTRODUCCION 8

BANCO COLPATRIA DEL GRUPO SCOTIABANK. 10

CAPÍTULO 1 12

1. EL PROBLEMA 12

1.1. Antecedentes del Problema 13

1.2. Planteamiento del problema 15

1.3. Objetivos 17

1.3.1. General 17

1.3.2. Objetivos Específicos 17

1.4. Justificación de la Investigación 18

CAPÍTULO 2 21

2. REVISIÓN DE LITERATURA 21

2.1. Marco Teórico 21

2.2. Los Factores Psicosociales Laborales 23

2.2.1. Estrés Laboral 24

2.2.2. Los sistemas de gestión en la promoción de la salud y la seguridad laboral 26

2.2.3. Salud Ocupacional 27

2.3. Gestión del Conocimiento en las Empresas 28

2.4. Glosario 31

CAPÍTULO 3 34

3. METODOLOGÍA GENERAL 34

3.1. Método de la investigación 34

3.2. Población y Muestra 36

3.3. Fuentes de información 36

3.3.1. Fuentes primarias 37

3.3.2. Fuentes secundarias 37

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos 37

CAPÍTULO 4 40

4. RESULTADOS 40

4.1. Presentación de Resultados 40

CAPÍTULO 5 55

5. CONCLUSIONES: 55

5.1. Resumen de Hallazgos 55

5.2. Recomendaciones 56

5.3. Propuesta 57

5.4. Nonaka y Takeuchi 61

5.5. Recursos: 65

5.5.1. Recursos Humanos: 65

5.5.2. Recursos Materiales: 65

5.5.3. Recursos Financieros 65

5.6. Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt.....66

5.7. DIAGRAMA DE GANTT.....67

CONCLUSIONES 70

BIBLIOGRAFIA.....71

ANEXOS.....73

LISTA DE GRAFICAS

Ilustración 1. Género de los Trabajadores elegidos como muestras 41

Ilustración 2. ¿Haces pausas activas durante la jornada laboral, diferentes a la hora del almuerzo? 41

Ilustración 3. ¿Cada cuánto realizas las pausas activas? 42

Ilustración 4. ¿Has presentado algún accidente de trabajo que comprometa el sistema osteomuscular? 43

Ilustración 5. ¿La EPS o ARL te ha diagnosticado alguna de estas enfermedades? 44

Ilustración 6. ¿Realizas algún tipo de ejercicio? 45

Ilustración 7. ¿Has presentado alguna molestia (dolor, adormecimiento, calambre, pérdida de fuerza, pérdida de la sensibilidad, inflamación) en las manos? 46

Ilustración 8. ¿Ha presentado alguna molestia (dolor, inflamación) en los codos? 47

Ilustración 9. ¿Has presentado alguna molestia en el Hombro? 48

Ilustración 10. ¿Has presentado molestia en alguna región de la espalda? 49

Ilustración 11. ¿En qué zonas presenta mayor intensidad de dolor? Cuello, Espalda media, Cintura 50

Ilustración 12. ¿Desde hace cuánto presenta estos síntomas? (Espalda) 51

Ilustración 13. ¿Con qué frecuencia presenta los signos-síntomas? (Espalda) 52

Ilustración 14. Califique la Intensidad de tu molestia (1.Alta – 2.Media – 3.Baja) 53

Ilustración 15. ¿Has consultado al médico por estas molestias? (Espalda) 53

Ilustración 16. Integración del modelo SECI (Nonaka y Takeuchi) dentro del Banco Colpatria 61

Ilustración 17. Día Deportivo 63

Ilustración 18. Modelo Estratégico Integral para el Proceso de Salud Ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento 69

Ilustración 19. Formato de encuesta utilizado 74

LISTA DE TABLAS E IMÁGENES

Tabla 1. Cronograma de Reuniones 35

Tabla 2. Resultados Encuestas 40

Tabla 3. Recursos Financieros 66

Tabla 4. Cronograma de Actividades 66

Tabla 5. Diagrama de Gantt 68

INTRODUCCION

La presente investigación aborda la problemática presentada en el Banco Colpatria; el ausentismo laboral ; siendo una de las grandes causas que afectan la productividad de las compañías y que además generan altos costos operativos y directivos. En esta investigación se coinciden en que las consecuencias directas e indirectas del estrés laboral -burnout- provocan inasistencias al puesto de trabajo. En tanto, afectan operativa y económicamente a la compañía, debido a que encontrar personal de reemplazo atrasa la operatividad diaria de la compañía. A su vez la enfermedad profesional que se adquiere como consecuencia del riesgo que tiene el puesto de trabajo; es lo que se debe controlar periódicamente con exámenes para detectar que una persona que está expuesta a una determinada situación no sufra un trauma o empeore.

Esta situación conlleva a diseñar un Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento; aclarando que lo más importante es la salud del colaborador y que además cada ausencia genera problemas en el puesto de trabajo, porque no es fácil capacitar a una persona, y muchas veces la persona que la reemplaza corre más riesgo de un accidente por no estar bien capacitada todavía en ese puesto.

Es así que se planteara la propuesta de Un óptimo programa de Salud Ocupacional que mitigue la ausencia del personal , la metodología utilizada es la investigación desde lo observable y lo detallado, teniendo en cuenta que las limitaciones encontradas en la investigación es que no todos los colaboradores manifestaron su enfermedad laboral por temor a perder su puesto de trabajo.

Los constantes cambios del mundo moderno han traído consigo gran exigencia a las organizaciones que buscan anticiparse a cualquier eventualidad que les puedan incurrir riesgos en su permanencia o en el aprovechamiento de sus recursos. Con el fin de cumplir este propósito se ha hecho necesario la implementación de sistemas de gestión, que permitan administrar sus tareas en un mercado competitivo, donde se puedan caracterizar como organizaciones de calidad.

Un óptimo programa de Salud Ocupacional genera mejores resultados en la operación de la organización, compromete a sus trabajadores y crea sentido de pertenencia con la empresa; ya que le permite demostrar el interés de sus directivos por la salud de su personal, generando un nivel de satisfacción altamente calificado, lo que se ve reflejado en la productividad.

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

BANCO COLPATRIA DEL GRUPO SCOTIABANK.

La historia del Grupo Colpatria se remonta a 1955, cuando Carlos Pacheco Devia y varios empresarios crearon en noviembre de ese año la Sociedad Colombiana de Capitalización, empresa que hoy en día se conoce como Capitalizadora Colpatria y que fuera punto de partida del Grupo Colpatria.

La expansión del grupo continuó más tarde, cuando Pacheco Devia creó Seguros de Vida Patria y Seguros Patria S.A. y luego, en 1961, se conforma la Entidad Financiera Colombiana de Inversiones S.A., conocida como Inversiones Colpatria y al finalizar la década de los sesenta, adquiere la mayoría accionaria del Banco de la Costa, que le dio origen al hoy Banco Colpatria.

Para comienzos de la década de los 70, cuando apareció la Upac, el grupo creó la Corporación de Ahorro y Vivienda Upac Colpatria; luego en 1977 nació la Constructora Colpatria y de ahí en adelante el proceso de expansión fue mucho más grande: nacieron la Financiera Colpatria; Leasing Colpatria y Salud Colpatria; Fiduciaria Colpatria, el Fondo de Pensiones y Cesantías Colpatria y la ARP Colpatria. Hoy el Grupo Colpatria genera empleo directo a 4.038 personas en todo el país, cuenta con un 1.500.000 clientes, con una red de 175 oficinas y un patrimonio de US$245 millones y activos por US$1.352 millones.

Colpatria es un grupo empresarial colombiano, con negocios en banca, seguros, construcción y minería entre otros. En el Banco Colpatria desde 2012 participa como socio el banco canadiense Scotiabank. Quien adquirió el 51% de sus acciones.1 En cuanto a los

seguros, desde 2014, la francesa AXA, quien es la mayor aseguradora del mundo, adquirió el 51% de la unidad de seguros generales y vida.

El Grupo Colpatria lo componen básicamente un banco, una fiduciaria, dos compañías de seguros (generales y vida), una capitalizadora, una compañía de salud, una administradora de riesgos profesionales y una constructora.

CAPÍTULO 1

1. EL PROBLEMA

"AUSENTISMO LABORAL"

El ausentismo laboral es una de las grandes causas que afectan la productividad de las empresas y que además generan altos costos para los empleadores. Los especialistas coinciden en que las consecuencias directas e indirectas del estrés laboral -burnout- provocan siete de cada 10 inasistencias al puesto de trabajo y alcanzan al 80% de la masa laboral en el mundo. El estrés es considerado como la primera causa de ausentismo laboral y disminución de la productividad por la Organización Mundial de la Salud (OMS).Las principales causas del burnout son sobrecarga de trabajo, exigencia y competencias desmedidas, presión sobre el cumplimiento de plazos, clima y acoso laboral, jornadas extensas, entre otras. Y el cuerpo pasa factura, por lo que quienes lo sufren manifiestan diversas patologías físicas que afectan no sólo la salud del empleado, sino la productividad de las empresas. Las personas se desmotivan y las organizaciones de debilitan.

Colpatria es un grupo empresarial colombiano, con negocios en banca, seguros, construcción y minería entre otros. El Grupo Colpatria lo componen básicamente un banco, una fiduciaria, dos compañías de seguros (generales y vida), una capitalizadora, una compañía de salud, una administradora de riesgos profesionales y una constructora. El banco cuenta con un gran equipo humano y operativo que espera poder cumplir con las continuas metas que han dispuesto los altos directivos, Ser reconocido como un Banco claro y sencillo que brinda soluciones financieras flexibles, fáciles y rápidas a los colombianos trabajadores y a las medianas y pequeñas empresas para su continuo crecimiento.

A través del desarrollo de este trabajo se pretende conocer las causas de condiciones de trabajo que representan riesgos psicosociales negativos, como el estrés laboral o el agotamiento, que se han detectado en algunos funcionarios, ocasionando ausentismo por incapacidad dentro de la compañía.

El Banco cuenta con el programa de Salud Ocupacional, para la planeación y ejecución de actividades de medicina, seguridad e higiene, que le permite mantener y mejorar la salud de sus funcionarios. Se considera de gran importancia conocer los riesgos psicosociales e índices de estrés, para ejercer más vigilancia y control a estos problemas, he implementar un modelo estratégico integral que aporte una solución para todo el personal del banco.

1.1. Antecedentes del Problema

El decreto 1295 del 94 de nuestra constitución obliga a instaurar programas de salud ocupacional al interior de las empresas, y esto debe ser en todo territorio nacional. El no cumplimiento de este decreto puede a ocasionar sanciones o amonestaciones para las compañías. Su objetivo es el de salvaguardar la integridad física y mental de quienes laboran para la organización mediante programas y que estos sean debidamente vigilados y controlados por el personal experto en el tema. El Sistema General de Riesgos Profesionales tiene objetivos como; Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad. Fijar las prestaciones de atención de la salud de los trabajadores y las prestaciones económicas por incapacidad temporal a que haya lugar

frente a las contingencias de accidente de trabajo y enfermedad profesional. Reconocer y pagar a los afiliados las prestaciones económicas por incapacidad permanente parcial o invalidez, que se deriven de las contingencias de accidente de trabajo o enfermedad profesional y muerte de origen profesional. Fortalecer las actividades tendientes a establecer el origen de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales y el control de los agentes de riesgos ocupacionales. Las políticas públicas sobre Salud Ocupacional en Colombia han apelado por crear mecanismos que mediante acción colectiva y estratégica puedan mejorar las condiciones físicas y mentales de la población trabajadora de nuestro país.

El banco Colpatria tiene como fin Cumplir con la obligación de satisfacer las expectativas de nuestros clientes con el concurso de un excelente equipo humano. Los directivos tienen el gran desafío de alinear todos sus activos, tanto físicos, económicos, operativos y humanos, para cumplir con sus expectativas, teniendo como prioridad la integridad de sus funcionarios, y dando cumpliendo a las leyes actuales de seguridad laboral para el logro de los objetivos tanto en materia estratégica como de Recursos Humanos.

Colpatria cuenta con varias sucursales a nivel nacional, posee amplias instalaciones y sistemas modernos, su mano de obra es altamente calificada y capacitada que permite desarrollar una labor eficiente en el mercado. Por esta razón sus procesos son exigentes, y en ocasiones dejan percibir que una parte del personal presenta síntomas de fatiga y estrés. Recordemos que las condiciones de trabajo, tienen gran influencia en la salud física y mental de los empleados; esto se hace más evidente cuando las exigencias laborales superan la capacidad de los mismos, teniendo como consecuencia índices altos de riesgos de enfermedades psicosociales y de fatiga, originando el tan conocido estrés laboral,

repercutiendo en el rendimiento y funcionalidad de las actividades laborales, aumentado los índices de ausentismo dentro de la organización

Según indicadores del último año sobre ausentismo laboral en el Banco Colpatria del Grupo Scotiabank, la principal causa es debido a problemas de espalda, ciática, túnel del carpo. Etc.; es de aclarar que la salud del personal es uno de los componentes fundamentales para el desarrollo de una empresa, pues cuanto más saludables las personas, más eficientes pueden ser en la realización de sus funciones, debido a esto se están ausentando mucho por incapacidades lo cual afecta su rendimiento y en consecuencia afecta el rendimiento global de la empresa, teniendo que incurrir en nuevas contrataciones y en remplazos obligados.

1.2. Planteamiento del problema

Toda empresa está integrada por un elemento común, las personas; quienes hacen parte de la verdadera importancia de los recursos humanos, formando la combinación adecuada entre conocimientos y habilidades para desempeñar el trabajo que exige la compañía. Son ellos los directos responsables de los avances, logros o fallas de la empresa. Sólo es a través de los recursos humanos que los demás recursos se pueden utilizar con efectividad.

El banco Colpatria está a la vanguardia, sus procesos están en constante evolución y mejoramiento, con objetivos claros de eficiencia, calidad y productividad en sus productos y servicios, por lo que los niveles de exigencia hacia sus funcionarios siempre están en aumento.

Para los directivos el índice de ausentismo por incapacidad médica es un agente que requiere mucha atención e importancia, ya que indica episodios de agotamiento o depresión como consecuencia del estrés que se presenta en algunos funcionarios en determinadas jornadas laborales, lo que conlleva a profundizar esta problemática.

Se conoce la situación real del banco Colpatria que para el segundo semestre del año 2016, se incrementó en un 20% más de incapacidades médicas por estrés laboral con respecto al segundo semestre del 2015. Se espera que ese porcentaje disminuya a un 5% para el semestre a del 2018; En consecuencia de esto, podemos plantear la siguiente premisa de investigación:

¿Cómo gestionar y ejecutar un modelo estratégico integral que aporte en el mejoramiento de factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés, para el área de Salud Ocupacional del banco Colpatria en el año 2018?

En el Banco Colpatria del Grupo Scotiabank cuenta con programas de prevención realizando todas sus actividades laborales de manera segura, procurando la salud e integridad física, psíquica y social de sus funcionarios, con el propósito de proteger los bienes de la compañía y ejecutar trabajos dentro de un esquema de desarrollo sostenible del medio ambiente, previniendo la aparición de accidentes y enfermedades laborales; manteniendo un ambiente de trabajo libre de todo tipo de riesgo que atente contra las personas o que cause pérdida en los activos.

Estamos convencidos que con el mejoramiento continuo de los procesos, de los puestos de trabajo; con la prevención, promoción y cuidados a la salud de las personas y protección del

medio ambiente contribuiremos al desarrollo de la sociedad, de la compañía y de los individuos miembros de la misma. Con estas disposiciones pretendemos dar cumplimiento ante todo a nuestros principios, valores organizacionales, personales, a la constitución nacional, a las leyes resoluciones y Decretos que constituyen el marco legal de la salud ocupacional en el país, junto con las disposiciones internas del Banco Colpatria del Grupo Scotiabank.

El Banco Colpatria del Grupo Scotiabank confía en el liderazgo de los directivos y el compromiso de sus funcionarios para dar cumplimiento a esta política la cual promueve la participación activa.

1.3. Objetivos

1.3.1. General.

Gestionar y ejecutar un modelo estratégico integral que aporte en el mejoramiento de factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés, para el área de Salud Ocupacional del banco Colpatria

1.3.2. Objetivos Específicos

- Verificar el estado general del área de salud ocupacional del banco Colpatria
- Llevar a cabo un modelo estratégico integral en el proceso de Salud Ocupacional con énfasis en gestión del conocimiento que identifique los factores de riesgos psicosociales.
- Implementar un plan de mejoramiento de las falencias detectadas en los conocimientos de los funcionarios sobre los riesgos psicosociales, que intervienen en la productividad y el crecimiento de los procesos del banco.

- Estimar el desarrollo de un programa de capacitaciones preventivas de riesgos psicosociales en el área de salud ocupacional del banco
- Evaluar competencias del personal laboral, que permita medir niveles de agotamiento y estrés en los funcionarios.

1.4. Justificación de la Investigación

Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo. La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, llevando a las empresas a investigar más a fondo sobre el tema.

Para toda organización la relevancia que tienen sus empleados es incalculable, investigaciones anteriores nos muestran que las exigencias a la mano de obra o la sobre carga laboral para cumplir con tantas expectativas han ocasionado la aparición frecuente de fatiga que desarrollando el estrés en los funcionarios, otros estudios indican que el punto de partida para evitar o disminuir la aparición de alteraciones relacionadas con la fatiga y el estrés laboral es el reconocimiento detallado de los factores que los causan; por esto es importante para los directivos del banco Colpatria, ¿Qué factores de riesgo por los requerimientos del puesto de trabajo han incidido en el aumento del estrés laboral del personal del banco?, el dar respuesta a este interrogante permitiría proporcionar también una respuesta a la problemática observada y mejorar la calidad de vida de quienes integran la compañía.

Con el desarrollo de este trabajo se pretende conocer las causas de condiciones de trabajo que representan riesgos psicosociales negativos, como el estrés laboral o el agotamiento, que se han detectado en algunos funcionarios, ocasionando ausentismo por incapacidad medica dentro del banco.

El propósito del presente trabajo consiste en conocer el estado de algunos de los principales problemas ergonómicos asociados al trabajo de oficina, en el personal del Banco Colpatria del grupo Scotiabank, así como brindar a todos los trabajadores que realizan esta labor, la información mínima necesaria para prevenir y/o minimizar los riesgos laborables a que están sometidos aun cuando no se disponga del mobiliario y el equipamiento ergonómico adecuado.

Existe una amplia tipología de puestos de trabajo en las entidades financieras: asesores, contables, administrativos, cajeros, gestores comerciales, apoderados, telefonistas, técnicos, etc. La mayoría de estos puestos de trabajo se caracterizan por:

- En muchos casos, las funciones principales de los puestos, se clasifican dentro del ámbito denominado "de oficina"; es decir: puestos formados fundamentalmente por una mesa de trabajo, donde el trabajador interactúa con un equipo informático, una terminal telefónica y con clientes.

- La diferencia fundamental entre los diferentes puestos no radica tanto en las demandas físicas o sensoriales del puesto de trabajo, sino en las funciones concretas que se realizan y en los conocimientos y especialización que se requieren para llevarlas a cabo.

- Además de las tareas de oficina, un apartado importante en muchos casos se relaciona con la atención al cliente. Esta interacción puede ser directa, mediante visitas o indirecta (telefónicamente). En algunos puestos de trabajo (director, apoderado, comercial) se combina tanto la atención personalizada como la indirecta. En otros casos (cajero, telefonista), la atención al cliente se ejerce mayoritariamente de forma directa o indirecta según el puesto. Además de los puestos característicos del sector financiero, existen numerosos trabajadores en las distintas entidades que realizan tareas de servicios o auxiliares: informáticos, recepcionistas, vigilantes, mantenimiento, limpieza, etc.

Las oficinas bancarias son uno de los lugares más visibles de las entidades financieras, y también las que mayor número de trabajadores poseen. En este proyecto, se han evaluado los cuatro puestos-tipo más representativos en la mayoría de oficinas bancarias: Director, Subdirector / apoderado, Gestor comercial y Cajero. Las tareas y demandas en estos puestos se corresponden a grandes rasgos con un perfil de puestos de oficina / pantallas de visualización.

CAPÍTULO 2

2. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Marco Teórico

En el presente capitulo abordaremos los conceptos básicos y las principales teorías acerca de la Seguridad y Salud en el Trabajo, la gestión del conocimiento, los riesgos laborales, la capacitación y prevención frente a la enfermedades laborales para lograr desarrollar un modelo de promoción y prevención de Seguridad y Salud en el Trabajo, la empresa Banco Colpatria del Grupo Scotiabank para el año 2018.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) en "Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS", todas las personas, quienes pertenecen a una compañía, deben trabajar unidos para proporcionar condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad a todos los miembros de la fuerza de trabajo. Esto permite a los jefes y trabajadores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más enérgicos, positivos y felices.

Tener ambientes de trabajos seguros y saludables ayuda a que los trabajadores hagan sus funciones a gusto, y no es un secreto que si las personas trabajan felices, hacen sus tareas de forma más positiva y productiva. Además, disminuir la probabilidad de accidentarse y enfermarse, reduce el ausentismo laboral por accidente o enfermedad.

Javier Salcedo Martínez, psicólogo y especialista en Higiene, Seguridad y Salud en el Trabajo explica: "La implementación de buenos hábitos en el trabajo permite optimizar el tiempo y desarrollar las labores de manera más eficiente. Esto no solo se enmarca en el aprovechamiento del tiempo, sino también en los costos que implica tener un trabajador incapacitado o re ubicado en una labor diferente a la cual fue contratado".

Tener el bienestar y salud en oficinas es un trabajo que se debe realizar con la ayuda de los trabajadores y empleadores, para ello es importante asumir hábitos saludables, y las empresas están en la obligación de enseñarlos y promoverlos, ya que ayudan a los empleados a hacer mejor sus trabajos, el promoverlos representarán beneficios directos para todos.

Los sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo han sido implementados en la industria con el propósito de que produzcan resultados que se reflejen en la disminución de los accidentes de trabajo, de las enfermedades profesionales, en el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores de las organizaciones, por ende, la gestión del conocimiento se convierte es pieza clave para la reducción de índice de accidentalidad.

La gestión del conocimiento es el proceso que continuamente asegura el desarrollo y la aplicación de todo tipo de conocimientos pertinentes de una empresa con objeto de mejorar su capacidad de resolución de problemas y así contribuir a la sostenibilidad de sus ventajas competitivas según (Andreu & Sieber 1999).

Según Sánchez Díaz (2005) El Proceso de creación del conocimiento (Nonaka yTakeuchi, 1995) Distingue dos tipos distintos de conocimiento (tácito y explícito); es el movimiento y el trasvase de información entre el uno y el otro lo que explica la generación de conocimiento - el conocimiento tácito es aquel que físicamente no es palpable, sino que es interno y propiedad de cada persona en particular y el conocimiento explícito es aquel que se puede expresar o representar mediante símbolos físicamente almacenables y transmisibles.

Nonaka y takeuchi (1999) señala que “El poder económico y reproducción de una compañía moderna se basa más en sus capacidades intelectuales y de servicio, que en sus

activos como tierra, planta y equipo”. Su opinión señala indudablemente la necesidad de formar estrategias para convertir el Conocimiento táctico en explicito, por medio del modelo de creación de conocimiento de Nonaka y takeuchi, con la interacción y conversión desde la socialización, exteriorización, combinación e interiorización, estas son las cuatro formas que constituyen el motor de este proceso.

2.2. Los Factores Psicosociales Laborales

Los factores Psicosociales son determinantes, en relación con las causas y la prevención de las enfermedades con respecto a la promoción de la salud, ya que éstos inciden en la salud total de los trabajadores. Para determinar el estado de salud de un empleado, los profesionales de la higiene del trabajo han determinado que las condiciones laborales no solo causan enfermedades profesionales específicas sino que pueden influir de manera mucho más riesgosa en la salud general de los trabajadores. (Raija Kalimo, 1988)

Las enfermedades profesionales son provocadas por ciertas variables del medio laboral, los trastornos de la salud que se consideran relacionados con el trabajo pueden tener causas múltiples, como el uso inadecuado de los medios de trabajo, defectos de las materias primas e insumos, la insuficiente formación y competencias en su uso o manipulación, los defectos, fallas de mantenimiento o el mal funcionamiento de maquinarias y equipos u otros medios de trabajo y las deficiencias en la organización del trabajo por insuficiente aplicación de normas ergonómicas y la falta de prevención. Estas condiciones pueden generar una excesiva fatiga que provoque a su vez accidentes de trabajo, enfermedades profesionales e incluso la muerte del trabajador.

Durante la actividad, el trabajador debe soportar exigencias físicas, psíquicas y mentales que son fuentes de fatiga; si durante el tiempo de reposo la fatiga no se recupera y si la carga de trabajo superó sus capacidades de resistencia y adaptación, el trabajo puede dar lugar a dolor, sufrimiento y predisponer a contraer enfermedades. (Dejours y Gernet, 2012).

2.2.1. Estrés Laboral

En palabras de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es una "enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores.

El estrés laboral se crea cuando el nivel de exigencia de la empresa supera las capacidades del trabajador, haciendo que éste pierda el control frente a la situación, lo que le puede provocar la saturación física o mental del empleado, generando diferentes consecuencias que afectan su salud y su entorno, como la irritabilidad, la depresión, el agotamiento físico y/o mental. Santos (2000) define el estrés laboral como el conjunto de trastornos que el trabajador sufre como consecuencia de situaciones relacionadas con el trabajo.

El estrés laboral ya no es un tema extraño para nadie, los avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales, imponen retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades. (Dr. Francisco Becerra, Subdirector de la Organización Panamericana de la Salud /Organización Mundial de la Salud, (2016)).

El estrés en el trabajo y los riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo son capaces de reducir la motivación, el compromiso y el rendimiento laboral;

originando un aumento del ausentismo, la rotación de personal y el retiro temprano del individuo, lo que conlleva a disminuir la productividad, la competitividad y la imagen pública de las organizaciones. (Dra. Julieta Rodríguez, Asesora Regional en Salud de los Trabajadores de la OPS/OMS, 2016).

Gil-Monte y Peiró (1997) han afirmado que el Síndrome del quemado puede estudiarse desde dos perspectivas: la clínica y la psicosocial.

Desde la perspectiva clínica, Feudenberger (1974) empleó por vez primera el término Burnout para describir un conjunto de síntomas físicos sufridos por el personal sanitario como resultados de sus condiciones de trabajo. Según este autor es típico de las profesiones de servicios de ayuda y se caracteriza por un estado de agotamiento como consecuencia de trabajar. Este enfoque defiende que el Burnout aparece más frecuente en los profesionales más comprometidos, en los que trabajan más intensamente ante la presión y demandas de su trabajo, poniendo en segundo término sus intereses. Se trata de una relación inadecuada entre profesionales, excesivamente celosos en su trabajo y clientes excesivamente necesitados, una respuesta del profesional asistencial al realizar un sobreesfuerzo.

En esta misma línea Fischer (1983) consideró el Burnout como un estado resultante del trauma narcisista que conlleva a una disminución en la autoestima de los sujetos, mientras que Pines y Aronson (1988) lo conceptualizan como un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad y baja autoestima. Iba acompañado de un conjunto de síntomas que incluía vacío físico, sentimiento de desamparo y desesperanza, desilusión y desarrollo de un auto concepto y una actitud negativa hacia el trabajo y hacia la vida misma. En su forma mas extrema, el Burnout representa un punto de

ruptura mas allá del cual la capacidad de enfrentarse con el ambiente resulta severamente disminuida y es especialmente duro para personas entusiastas e idealistas.

Desde la perspectiva psicosocial los adeptos afirman que el Síndrome de Burnout hay que entenderlo como un proceso que se desarrolla secuencialmente a la aparición de sus rasgos y de sus síntomas globales.

Si bien la mayoría de los investigadores actuales aceptan la perspectiva psicosocial algunos autores discrepan de los supuestos pensamientos de Maslach y Jackson (1981) entre los que se encuentran Price y Murphy (1984), Ferber (1985 y 1991), Golembiewski y col (1991). Este último en (1983-1986) asegura que el Burnout afecta a todo tipo de profesiones y no solo a las organizaciones de ayuda, y de hecho gran parte de sus investigaciones emplean como muestra a directivos vendedores, y otros.

Gil-Monte y Peiró (1997) ha constatado que el Síndrome de quemarse en el trabajo queda establecido como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia la persona con la que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por una vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

2.2.2. Los sistemas de gestión en la promoción de la salud y la seguridad laboral

En los últimos años el contexto de la promoción de la salud y la seguridad laboral ha tomado gran relevancia, debido a la intervención de la psicología de la salud ocupacional y el desarrollo de entornos saludables para las organizaciones.

Los sistemas de gestión del conocimiento se han presentado como una herramienta potencial para el desarrollo de este conocimiento sobre salud y seguridad. Su implementación en una organización es compleja, consisten en "técnicas y métodos formales que facilitan la creación, identificación, adquisición, desarrollo, preservación, diseminación y, finalmente, la utilización del conocimiento sobre el cuidado de la salud" (Nicolini, Powell, Conville y Martínez-Solano, 2008, p.246). La introducción de estos sistemas en las organizaciones implica, con frecuencia, un proceso de cambio organizacional en el que la cultura tiene un papel crítico como barrera o facilitador. También, cuando no se requiera un proceso de cambio, la cultura organizacional debe ser coherente con el sistema que se va a implantar y los objetivos que subyacen al mismo. Los valores, políticas y prácticas organizacionales deben estar orientados al aprendizaje y a la promoción de la salud y la seguridad.

2.2.3. Salud Ocupacional

La presencia de la salud ocupacional en una organización es de vital importancia ya que además de procurar el más alto bienestar físico, mental y social de los empleados, también busca establecer y sostener un medio ambiente de trabajo seguro y sano. Su objetivo principal es el de velar por el bienestar, la salud y las condiciones de trabajo de cada individuo en una organización. El clima laboral se ve afectado positivamente al momento en el que los empleados observan que la organización se preocupa por su bienestar, salud física y mental.

Bernardino Ramazzini (1714) considerado por muchos como el padre de la Salud Ocupacional alegaba que no solo se deben tratar las enfermedades, además se debe indagar en las causas y posibles soluciones en el contexto en que se desenvuelve el trabajador. Según

Bocanegra (2014) 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 Uribe, quien trató el tema de la seguridad en el trabajo y promovió más tarde la Ley 57 de 1915 a la "Ley Uribe", en la que se tomaron por primera vez , temas sobre las prestaciones económico-asistenciales, la responsabilidad del empleador, las clases de incapacidad, enfermedades profesionales, la indemnización en caso de limitaciones físicas causadas por el trabajo laboral entre otras.

Muchas empresas no tienen conocimiento de que sus empleados se encuentran expuestos a cualquier tipo de riesgo sin importar el tipo de labores que desempeñen. En el momento en el que los riesgos intrínsecos en las actividades que se llevan a cabo a diario se materializan, y afectan de una u otra forma al empleado, sus consecuencias se hacen extensivas al no solo afectar al individuo, sino a la organización, y al entorno social y familiar del afectado. Se han demostrado cifras elevadas por la OIT (Organización Internacional del Trabajo) sobre las muertes relacionadas con el trabajo. Alrededor de 2 millones de personas en el mundo mueren anualmente por riesgos presentados en sus respectivas organizaciones.

2.3. Gestión del Conocimiento en las Empresas

Desde el banco Colpatria se ha procurado por darle el valor debido al conocimiento, entendiéndose que el recurso humano hace parte de los activos que no son reportados en los balances contables, pero que generan mejoras importantes para la empresa, el banco cuenta con un personal destacado que conoce los procesos internos, así como con empleados antiguos que conocen y se acercan a los clientes, es por ello que se han implementado una serie de incentivos que llevan a que el empleado tenga la necesidad de superarse y que le dé a

la empresa mayor permanencia, pero estos factores no siempre han arrojado el resultado deseado ya que si el empleado encuentra una mejor remuneración económica en otra empresa, prefiere irse lo cual demuestra un serio déficits en el proceso pertenencia por la empresa.

"Formular una estrategia de alcance organizacional adquisición y aplicación del conocimiento. Implantar estrategias orientadas al conocimiento. para el desarrollo, Promover la mejora continua de los procesos de negocio con énfasis en la generación y utilización del conocimiento. Seguir y evaluar los logros obtenidos con la aplicación del conocimiento. Reducir los tiempos de los ciclos en el desarrollo de nuevos productos, mejoras de problemas. los existentes y en el desarrollo de Reducir los costos asociados a la repetición de errores. Soluciones a los Visto de este modo, es fácil comprender que cuando una organización incorpora cualquiera de estos objetivos a su actuación, asume coherentemente"

Soto Balbón, María, and Barrios Fernández, Norma. Gestión del conocimiento. Parte I: revisión crítica del estado del arte. La Habana, CU: Scielo Cuba, 2007. ProQuest ebrary. Web. 21 September 2017.

Desde el punto de referencia de la gestión del conocimiento las organizaciones actuales no solo buscan las diferencias esenciales sobre sus ventajas competitivas, sino que además facilitar a sus empleados la información y el conocimiento que se ha ido conformando cada vez más como diferenciadores de competitividad.

Como todos sabemos el área de Recursos Humanos es indispensable para conformar los programas de Salud Ocupacional como proceso de su gestión dentro de las organizaciones y

es el vínculo estratégico para la búsqueda de resultados y cumplimiento de metas por parte del personal que lidera.

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.

Para Cárdenas, (1999) 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 .Zúñiga (2015) 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.

2.4. Glosario

Salud: completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Salud Ocupacional: La Organización Mundial de la Salud (OMS), define la salud ocupacional como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores, Además busca controlar los accidentes y las enfermedades mediantes la reducción de las condiciones de riesgo.

Riesgos psicosociales: Son aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

Indicador del factor de riesgo: Este término hace referencia al tipo de exposición o la manera como el trabajador y las cosas entran en contacto con la fuente generadora o el agente de la lesión.

Desarrollo sostenible: El desarrollo sostenible puede ser definido como "un desarrollo que satisfaga las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades".

Ambiente de trabajo: condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.

Estrés laboral o estrés en el trabajo: Hablamos de estrés laboral cuando se produce una discrepancia entre la demanda laboral y los recursos del trabajador para hacerlas frente. El problema consiste en que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados, ocasionando al trabajador un estado de agotamiento tanto físico como mental. Esto supone una seria amenaza para la salud y el bienestar del trabajador, afectando a sus relaciones familiares y emocionales.

Riesgo: Probabilidad que un daño se presente.

Promoción: distintos métodos que utilizan las compañías para promover la participación en las campañas de Seguridad y Salud.

Política de Seguridad: La política de seguridad es un conjunto de leyes, reglas y prácticas que regulan la manera de dirigir, proteger y distribuir recursos en una organización para llevar a cabo los objetivos de seguridad informática dentro de la misma.

Prevención: Conjunto de actividades desarrolladas con el fin de mitigar los riesgos.

Cronograma de actividades: es la transcripción a tiempos de los procesos y acciones para llevar a cabo un proyecto. En él se establece cuánto tiempo va a costar a la organización que sus recursos lleven a cabo cada proceso.

Ausentismo: Tiene que ver con días perdidos de labor. Incluso las horas de ausencia en el trabajo sumadas también se considera ausentismo.

Enfermedad Laboral: Enfermedad que se produce por el ejercicio de una actividad laboral o por la exposición a agentes químicos o físicos en el puesto de trabajo.

Gestión del conocimiento: "La Gestión del conocimiento es el proceso por el cual una organización, facilita la trasmisión de informaciones y habilidades a sus empleados, de una manera sistemática y eficiente.".

CAPÍTULO 3

3. METODOLOGÍA GENERAL

3.1. Método de la investigación

En el presente capitulo abordaremos la metodología de la investigación, que es determinante para el desarrollo del proyecto propuesto; para lograr este proyecto se empleó la encuesta como elemento concreto que permitió analizar los datos recolectados durante el desarrollo de la investigación para generar propuestas, con este proyecto se busca diseñar un modelo estratégico que mejore los procesos en Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa Banco Colpatria del Grupo Scotiabank. Para este capítulo, implementaremos el modelo cuantitativo, ya que por este medio nos permite examinar los datos, de manera numérica y por consecuencia más exacta. Realizaremos unas encuestas personales donde conoceremos más a fondo sobre la calidad de vida y enfermedades laborales que pueden tener y en su debido momento prevenirlas, de cada uno de los empleados para hacer un análisis final de acuerdo a los diversos problemas que encontramos en el área de seguridad y salud en el trabajo; para esta actividad trabajaremos la encuesta tipo descriptiva, este modelo sería el primer contacto con la realidad que nos interesa conocer, porque es primordial describir algunas características de los criterios que se han tenido sobre el tema y de esta forma se pueda obtener las notas que caracterizan la realidad estudiada en la empresa Banco Colpatria del Grupo Scotiabank, con el objeto de conocer cuáles son las enfermedades que han sido

diagnosticadas y porque se presentan en los funcionarios, y en algún momento realizar una corrección para prevenirlas y convivir con ellas.

Los estudios de encuesta suelen ser, en muchas ocasiones, un primer contacto con la realidad que nos interesa conocer y de esto, posteriormente, se extrae un estudio en profundidad sobre el fenómeno de enfermedades laborales y molestias que han sido causados por posturas indebidas o en su momento por causa de estrés. Y es en el posterior estudio en el que se emplearán otras modalidades de investigación más adecuadas al objetivo que se pretenda en la investigación. De modo que, los estudios de encuesta son propios de las primeras etapas del desarrollo de una investigación y con ellos recogemos datos que preparan el camino para nuevas investigaciones.

La encuesta se realizó en las 4 oficinas en la ciudad de Ibagué de la empresa Banco Colpatria del Grupo Scotiabank, con los empleados de dicha sede, contamos con el tiempo de 20 minutos en cada sede para realizar la actividad en la reunión semanal de los jueves, según el siguiente cronograma:

LUGAR	FECHA	HORA	CANTIDAD DE ENCUENTAS
OFICINA PRINCIPAL	Octubre 5 de 2017	7 am	10
OFICINA CRA 5	Octubre 12 de 2017	7 am	5
OFICINA MULTICENTRO	Octubre 19 de 2017	7 am	4
OFICINA LA ESTACION	Octubre 26 de 2017	7 am	6

Tabla 1. Cronograma de Reuniones

- Se dictó una charla de 10 minutos, donde se trataron temas de Salud y Seguridad en el trabajo.
- Realización de encuestas.

- Registro fotográfico.
- Pausa activa.
- Cierre.

3.2. Población y Muestra

Por población se entiende el grupo completo de personas a quienes usted desea comprender (la muestra estará formada por las personas de esta población que finalmente hagan la encuesta). La población escogida para este tipo de investigación son los empleados operativos (Director, Subdirector, Cajeros) de las oficinas del Banco Colpatria del grupo Scotiabank que hemos venido trabajando.

Margen: 5%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 25

Tama☐o de muestra: 24

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

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
z= Nivel de confianza deseado
p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la poblacion

3.3. Fuentes de información

Para nuestra investigación, dependiendo del estudio realizado a las encuestas en cuanto a Seguridad y Salud en Trabajo de la empresa Banco Colpatria del Grupo Scotiabank, encontramos información primaria y secundaria.

3.3.1. Fuentes primarias

- Banco Colpatria del Grupo Scotiabank

Este caso para la empresa Banco Colpatria del Grupo Scotiabank las fuentes primarias fueron los empleados, información en la intranet proporcionada por el Funcionario y Compañero Carlos Acosta y el Área de Gestión Humana quien nos aportó información sobre los procesos con los empleados.

- Procesos de capacitación según el área de salud ocupacional
- Formatos implementados

3.3.2. Fuentes secundarias

- Internet.
- Tesis.
- Otras empresas del mismo gremio o actividad.
- Bibliografías.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

- Para este proyecto la principal técnica para la recolección de datos fue la encuesta, herramienta diseñada para ser aplicada a los funcionarios de la empresa Banco Colpatria del Grupo Scotiabank, con el fin de conocer el nivel de molestias en cuanto a enfermedades laborales en el área de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La técnica a utilizar en nuestra investigación es:

Encuesta descriptiva

Este tipo de encuesta busca documentar o reflejar las condiciones, conductas o actitudes presentes en un ambiente o situación. Por lo tanto, su objetivo principal es describir el momento actual en el que se encuentra una determinada población o un grupo de individuos. Se trabaja con muestras representativas con el objetivo de poder realizar inferencias a la población de origen.

Los estudios de la encuesta suelen ser, en muchas ocasiones, un primer contacto con la realidad que nos interesa conocer y de esto, posteriormente, se extrae un estudio en profundidad sobre el fenómeno educativo que se haya detectado por el estudio de encuesta. Y es en el posterior estudio en el que se emplearán otras modalidades de investigación más adecuadas al objetivo que se pretenda en la investigación.

Medio para capturar la encuesta según nuestra investigación es por medio:

- De preguntas cerradas
- De papel, que es usada para recaudar datos en sitios remotos donde no hay conexión a Internet, es decir, en zonas rurales.

La técnica pretende los siguientes objetivos:

- Ordenar las etapas de la investigación.
- Aportar instrumentos para manejar la información.
- Llevar un control de los datos.
- Orientar la obtención de conocimientos.

Una encuesta es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o

hechos específicos. En la encuesta a diferencia de la entrevista, el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la intervención directa de persona alguna de los que colaboran en la investigación.

La encuesta es “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población” (Prof. García Ferrado. 2014)

CAPÍTULO 4

4. RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados

A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos dando análisis a la información recabada a través de los instrumentos empleados (encuestas) por los métodos y propuestas anteriormente nombrados.

LUGAR	FECHA	HORA	CANTIDAD DE ENCUENTAS
OFICINA PRINCIPAL	Octubre 5 de 2017	7 am	9
OFICINA CRA 5	Octubre 12 de 2017	7 am	5
OFICINA MULTICENTRO	Octubre 19 de 2017	7 am	4
OFICINA LA ESTACION	Octubre 26 de 2017	7 am	6
TOTAL DE ENCUENTAS REALIZADAS			**24**

Tabla 2. Resultados Encuestas

1. Primero que todo queremos saber de los encuestados a que genero pertenecen (Hombres y Mujeres)

Femenino	15
Masculino	9
Total general	**24**

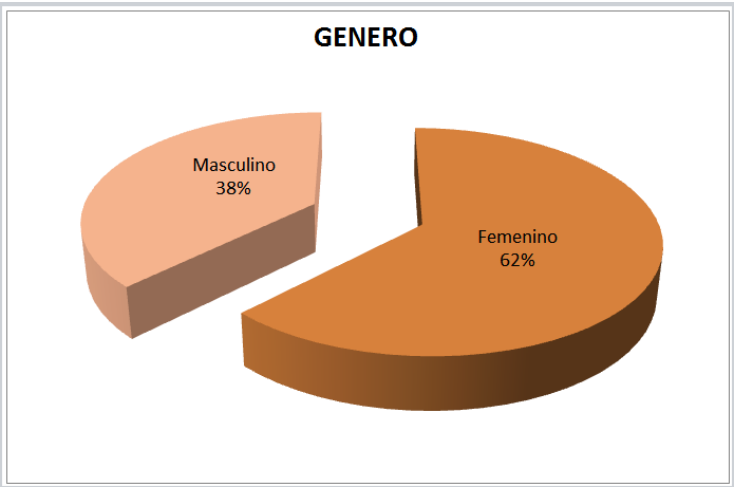


Ilustración 1. Género de los Trabajadores elegidos como muestras. ***Fuente: Elaboración propia***

Realizando el análisis de la muestra se evidencia más presencia de mujeres en la planta de personal, presenta un incremento del 22% por encima del índice de presencia masculina.

2. ¿Haces pausas activas durante la jornada laboral, diferentes a la hora del almuerzo?

No	15
Si	9
Total general	**24**

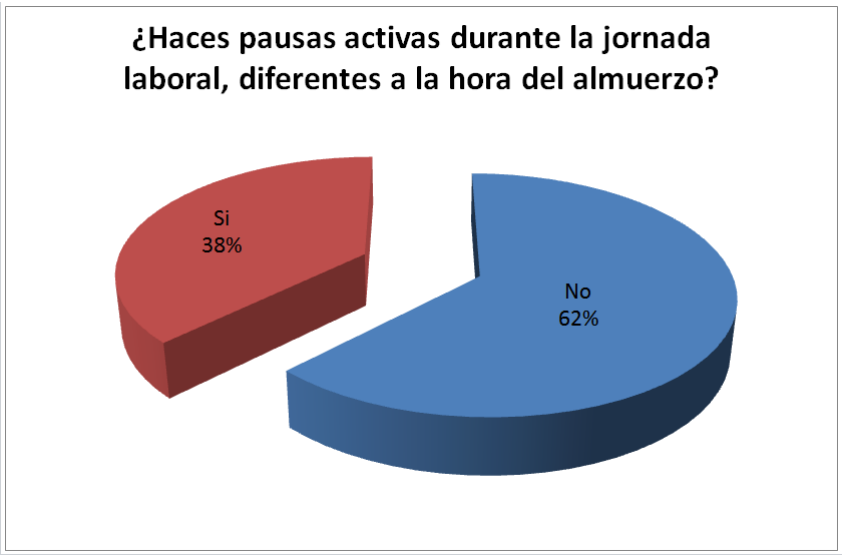


Ilustración 2. ¿Haces pausas activas durante la jornada laboral, diferentes a la hora del almuerzo?
Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que solo el 38% de los trabajadores hacen pausas activas las cuales pueden ser simplemente ir a la cafetería, es un indicador preocupante ya que se pueden generar enfermedades de postura y/o estrés.

3. ¿Cada cuánto realizas las pausas activas?

Cada 2 horas	5
Cada 4 horas	4
Cada hora	1
Nunca	14
Total general	**24**

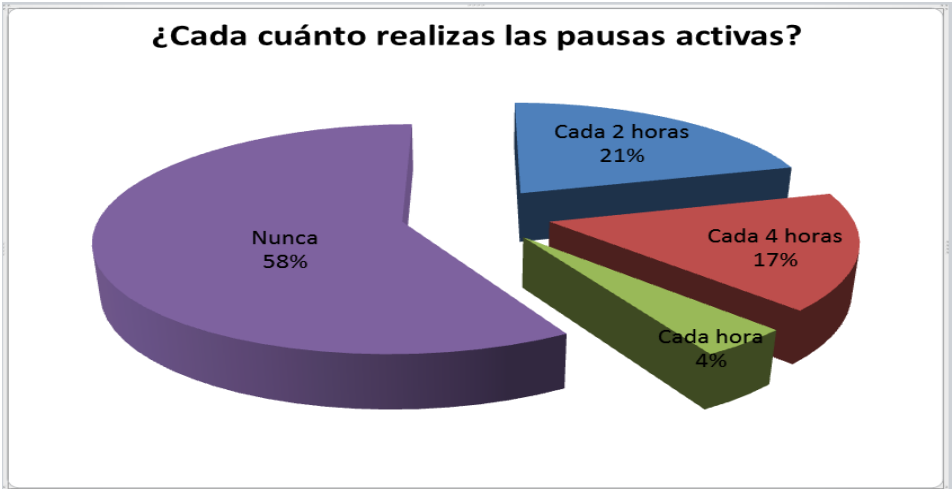


Ilustración 3. ¿Cada cuánto realizas las pausas activas? ***Fuente: Elaboración propia***

Se evidencia que es muy bajo el porcentaje del personal que desarrolla pausas activas durante su jornada laboral, se hace necesario crear conciencia y realizar más campañas para su implementación.

4. ¿Has presentado algún accidente de trabajo que comprometa el sistema osteomuscular?

No	21

Si	3
Total general	**24**

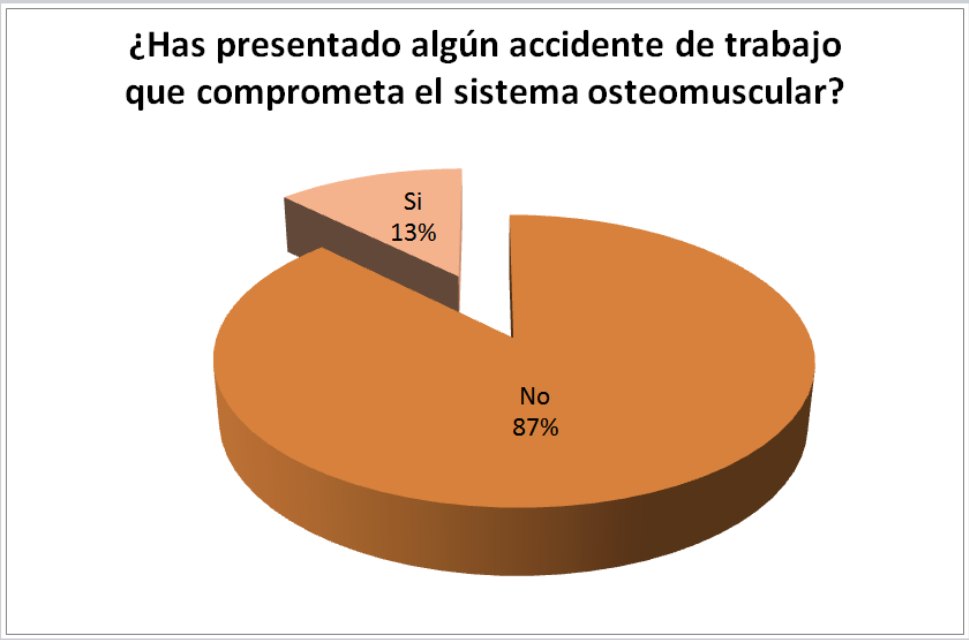


Ilustración 4. ¿Has presentado algún accidente de trabajo que comprometa el sistema osteomuscular?
Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que 3 de los encuestados han sufrido accidentes, es necesario profundizar más en el tema para saber si fue de carácter laboral, casero o a causa de un accidente automovilístico.

5. ¿La EPS o ARL te ha diagnosticado alguna de estas enfermedades?

1)Artritis - 2)Osteoporosis - 3)Osteoartrosis - 4)Gota - 5)Vena varice - 6)Tiroides - 7)Diabetes - 8)Ninguna

Diabetes	1
Ninguna	18
Osteoporosis	1
Tiroides	2
Vena varice	2
Total general	**24**

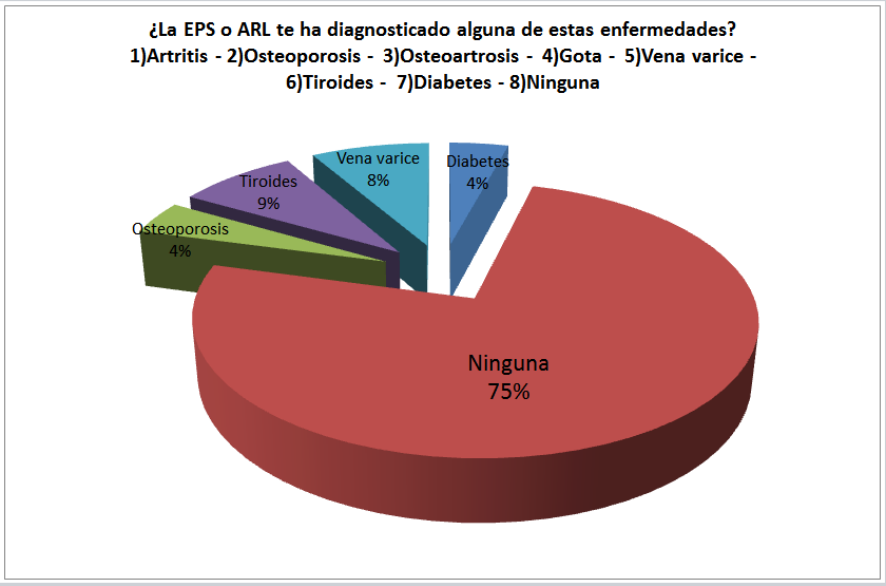


Ilustración 5. ¿La EPS o ARL te ha diagnosticado alguna de estas enfermedades? ***Fuente: Elaboración propia***

Según la muestra encuestada nos indica que el 25% de los empleados han tenido alguna enfermedad de los cuales el 9% han sido de tiroides enfermedad que entre muchas causas está el estrés.

6. ¿Realizas algún tipo de ejercicio? Por lo menos tres veces a la semana y mínimo 30 minutos.

No	13
Si	11
Total general	**24**

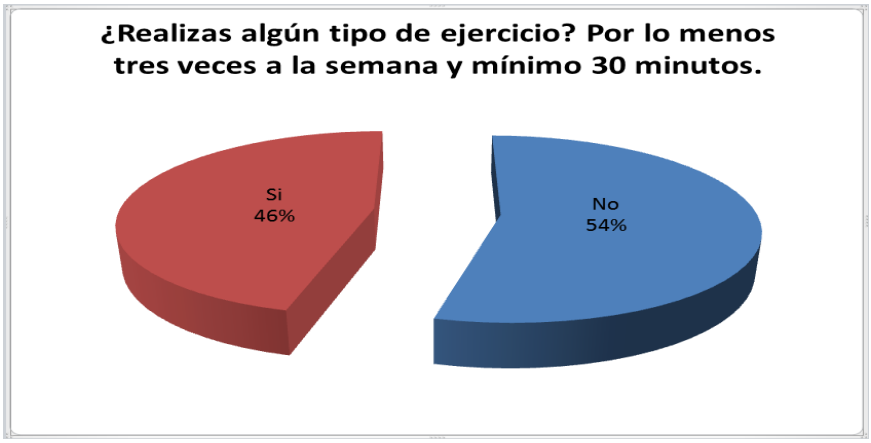


Ilustración 6. ¿Realizas algún tipo de ejercicio? ***Fuente: Elaboración propia***

Se evidencia un panorama un poco más equilibrado ya que el 46% de los encuestados si hacen ejercicio con frecuencia lo que refleja una mayor actividad y utilización del tiempo libre, genera mejor estado de ánimo, tranquilidad y Salud para quienes lo practican.

Se hace necesario dejar el sedentarismo y coordinar con el área de Beneficios una integración de carácter especial donde involucre juegos, competencias, etc.

7. ¿Has presentado alguna molestia (dolor, adormecimiento, calambre, pérdida de fuerza, pérdida de la sensibilidad, inflamación) en las manos?

No	13
Si	11
Total general	**24**

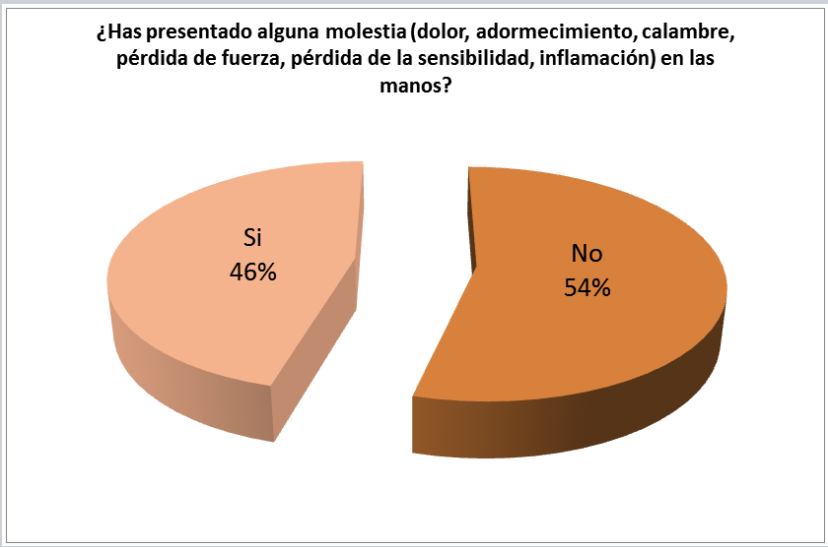


Ilustración 7. ¿Has presentado alguna molestia (dolor, adormecimiento, calambre, pérdida de fuerza, pérdida de la sensibilidad, inflamación) en las manos? ***Fuente: Elaboración propia***

Evidenciamos que un porcentaje importante ha presentado molestias en las manos, esto indica Síntomas de túnel carpiano; realizar valoración y acompañamiento con pausas activas para este tipo de enfermedad laboral.

8. ¿Ha presentado alguna molestia (dolor, inflamación) en los codos?

No	23
Si	1
Total general	**24**

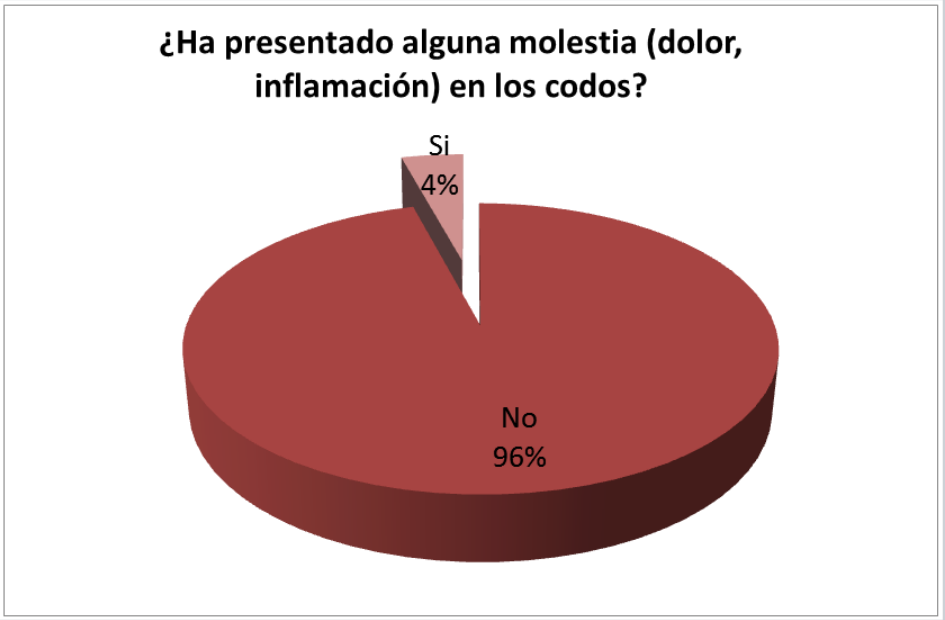


Ilustración 8. ¿Ha presentado alguna molestia (dolor, inflamación) en los codos? ***Fuente: Elaboración propia***

Se observa un porcentaje muy bajo con esta molestia, de igual forma tomar medidas de prevención con pausas activas y ejercicios para este tipo de enfermedad.

9. ¿Has presentado alguna molestia en el Hombro?

No	18
Si	6
Total general	**24**

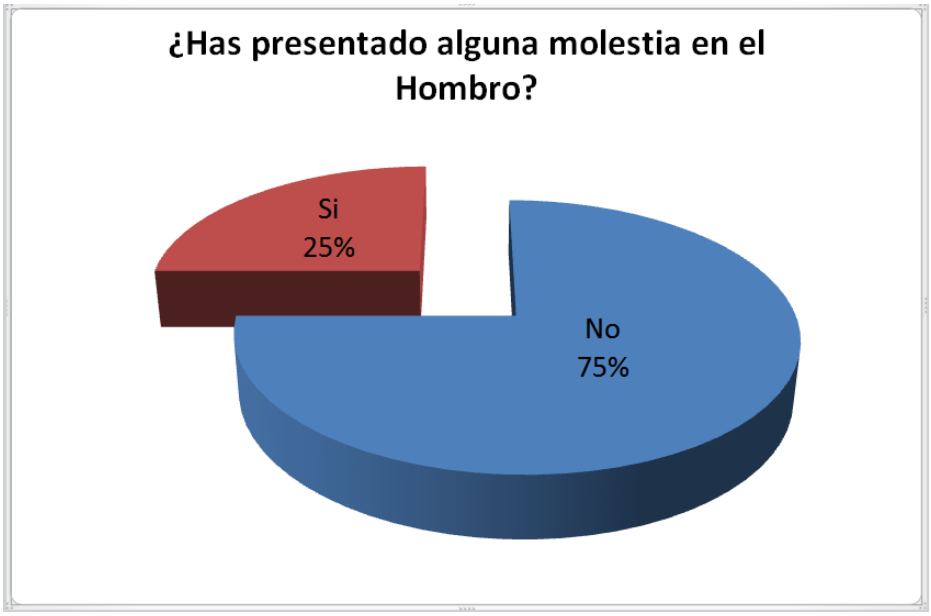


Ilustración 9. ¿Has presentado alguna molestia en el Hombro? ***Fuente: Elaboración propia***

Se observa un porcentaje muy bajo con esta molestia, de igual forma tomar medidas de prevención con pausas activas y ejercicios para este tipo de enfermedad.

10. ¿Has presentado molestia en alguna región de la espalda?

No	11
Si	13
Total general	**24**

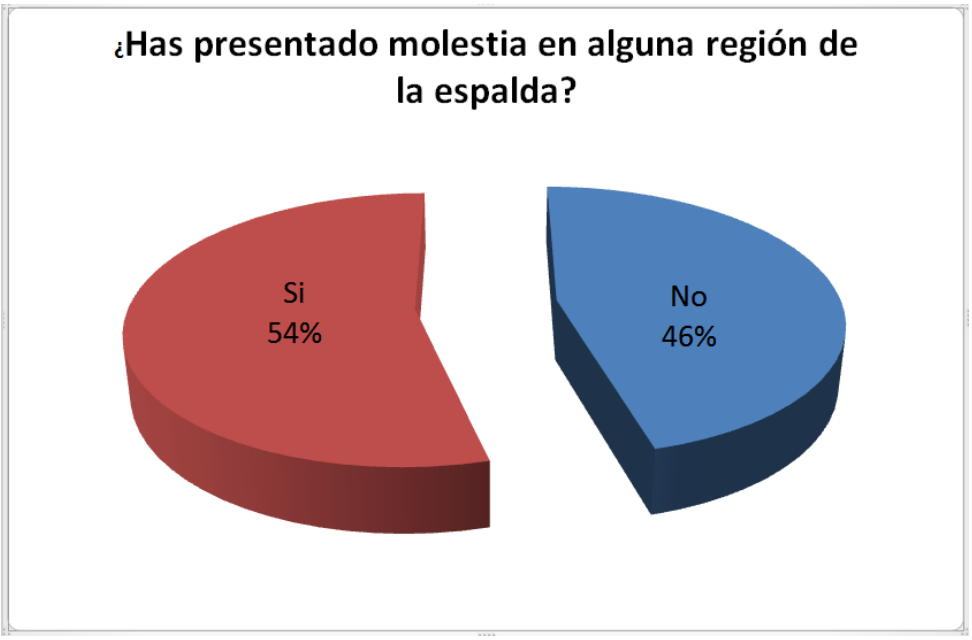


Ilustración 10. ¿Has presentado molestia en alguna región de la espalda? ***Fuente: Elaboración propia***

En cuanto a este indicador es de mucha atención por que el porcentaje del 54% tiene problemas relacionados con la espalda, se solicita al grupo de salud ocupacional una visita urgente para verificar estado de los puestos de trabajo y seguimiento a estos casos.

11. ¿En qué zonas presenta mayor intensidad de dolor? Cuello – Espalda media – Cintura

Cintura	3
Cuello	3
Espalda media	9
Ninguna	9
Total general	**24**

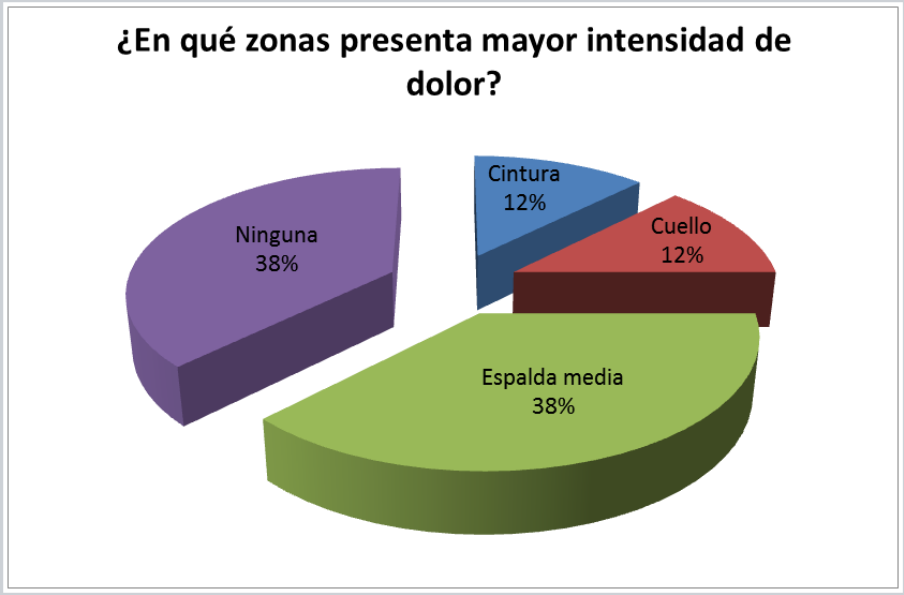


Ilustración 11. ¿En qué zonas presenta mayor intensidad de dolor? Cuello, Espalda media, Cintura
Fuente: Elaboración propia

Observamos que las molestias con respecto a la espalda tiene un alto porcentaje en cuanto a la espalda media, esto puede ser causado por malas posturas; se recomienda realizar visita de Salud Ocupacional para revisar ergonomía.

12. ¿Desde hace cuánto presenta estos síntomas? (Espalda)

Más de 1 año	9
Menos de 1 año	6
No presenta	9
Total general	**24**

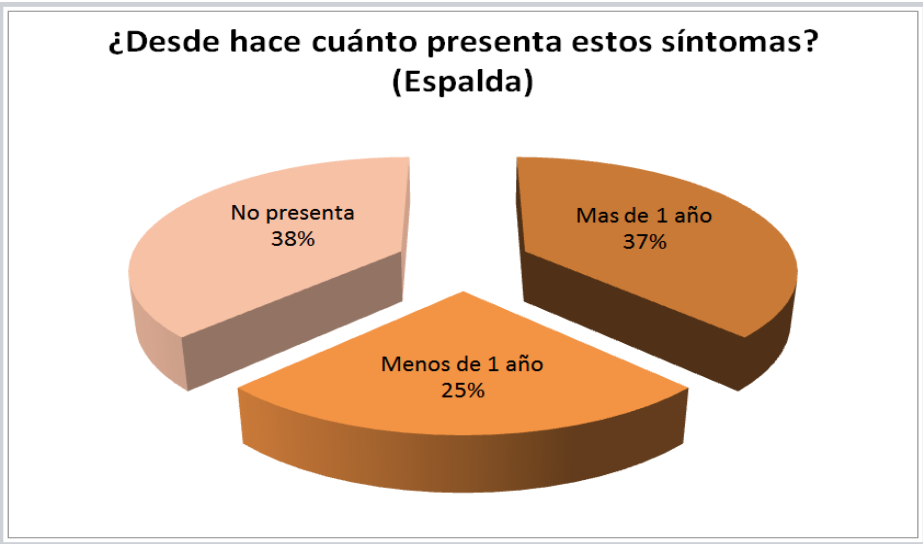


Ilustración 12. ¿Desde hace cuánto presenta estos síntomas? (Espalda) ***Fuente: Elaboración propia***

Se Observa que existe un porcentaje muy alto de funcionarios que presentan molestias más de un año; se hace necesario realizar una visita al médico para chequeo general.

13. ¿Con qué frecuencia presenta los signos-síntomas? (Espalda)

Frecuente	3
No Presenta	10
Ocasional	11
Total general	**24**

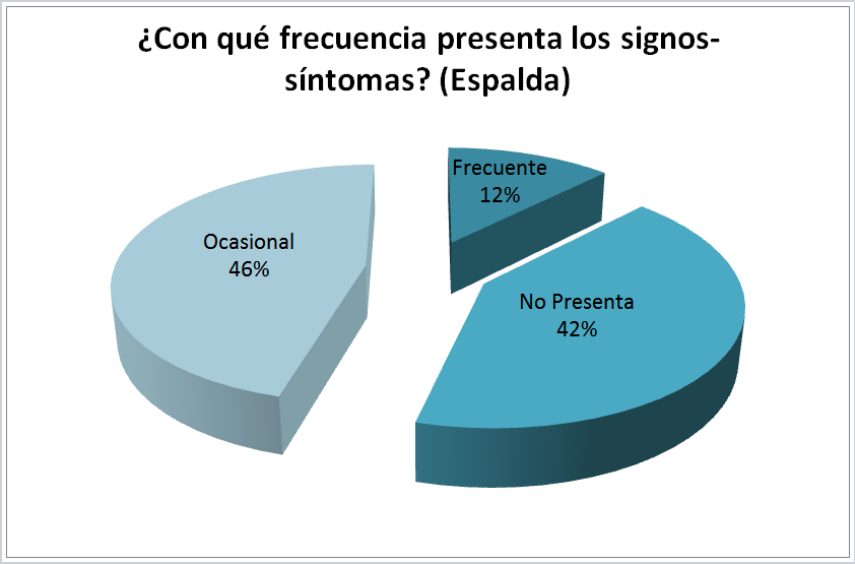


Ilustración 13. ¿Con qué frecuencia presenta los signos-síntomas? (Espalda) ***Fuente: Elaboración propia***

Aunque se evidencia una bajo porcentaje de frecuencia en los síntomas del dolor de espalda, se hace necesario centrar la atención también a los que ocasionalmente por que puede ser problemas de nervio ciático por posturas y esto se genera con mucha frecuencia pero cuando se presenta la molestia puede llevar al funcionario a mínimo 3 días de incapacidad.

14. Califique la Intensidad de tu molestia (1.Alta – 2.Media – 3.Baja)

ALTA	7
BAJA	5
MEDIA	3
No Presenta	9
Total general	**24**

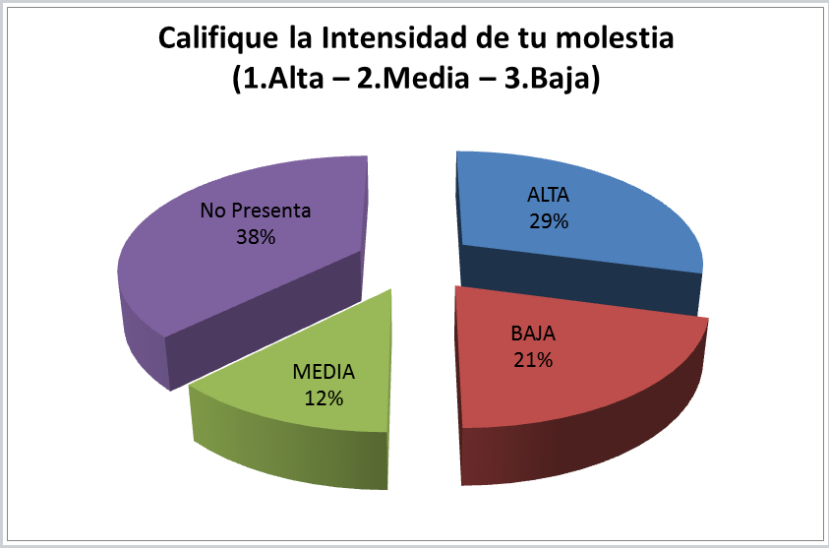


Ilustración 14. Califique la Intensidad de tu molestia (1.Alta – 2.Media – 3.Baja) ***Fuente: Elaboración propia***

Al revisar los porcentajes podemos deducir que la molestia se presenta en una alta intensidad, se hace necesario recurrir al consulta especializada en el tema.

15. ¿Has consultado al médico por estas molestias? (Espalda)

NA	9
No	6
Si	9
Total general	**24**

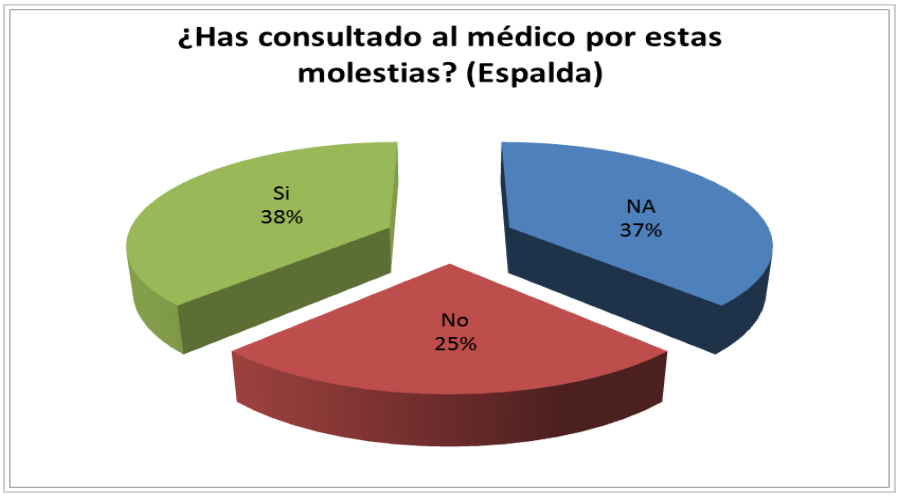


Ilustración 15. ¿Has consultado al médico por estas molestias? (Espalda) ***Fuente: Elaboración propia***

El porcentaje de consulta al médico nos da a conocer que muy pocos de los funcionarios se han realizado un chequeo para dictaminar cual es la molestia que presenta en la zona de la espalda, a los que ya han visitado al médico se hace necesario evaluar cuál es el dictamen para proceder en conjunto con el área de salud ocupacional brindar acompañamiento para poder sortear estas molestias.

CAPÍTULO 5

5. CONCLUSIONES:

5.1. Resumen de Hallazgos

Con la realización del presente trabajo se muestran los resultados gráficos de las variables de riesgo y los factores que han generado síntomas de estrés en los funcionarios del banco Colpatria. Los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades desarrollan en el ámbito de seguridad y salud en el trabajo, ya que afectan de manera importante la salud de los empleados y por ende los resultados de las organizaciones.

Toda incapacidad así sea leve o critica genera una interrupción en los tiempos y movimiento de personal para suplir las faltas del personal incapacitado, teniendo que pagar horas extras a personal de los horarios extendidos que solo laboran en horas de la tarde; generando molestia porque se está tomando tiempo libre para suplir las necesidades de personal.

Al realizar esta investigación se puedo identificar las mejoras necesarias a realizar para la obtención de un bajo índice de incapacidades en los funcionarios tanto comerciales como operativos con el fin de lograr que sean más eficientes y que tengan una mejor calidad de vida.

Durante la realización de la investigación se pudo evidenciar que la empresa Banco Colpatria del Grupo Scotiabank en la ciudad de Ibagué, presenta una tasa de incapacidades con frecuencia que son a causa de problemas de espalda, cintura y cuello asociados a problemas musculares, que disminuye la eficiencia en sus procesos productivos, a pesar de su

constante esfuerzo por tener y realizar un programa de salud ocupacional completo y efectivo acorde a las necesidades explicitas de la operación, los cuales no han sido suficientes para crear conciencia sobre mejorar las posturas y mantener una Salud en Trabajo integra.

La empresa cuenta con las herramientas necesarias para el cumplimiento de su programa Seguridad y Salud en Trabajo, pero se evidencia que los empleados tienen un alto índice de desinterés, por lo cual no se realizan las pausas activas, a pesar de las diferentes capacitaciones que se realizan en la empresa y de las diferentes acciones que realizan para el mejoramiento del programa de seguridad y salud ocupacional.

5.2. Recomendaciones

- ✓ Cuando se realicen las capacitaciones tener en cuenta que todo el personal operativo y comercial del Banco estén presentes, en ocasiones cuando se dictan las charlas, hay personal que no asiste ni participa de ellas.
- ✓ Contar con personal capacitado en la ciudad para realizar charlas y realizar pausas activas para concientizar sobre los problemas que se evidencian en la encuera realizada.
- ✓ Realizar visitas repentinas y espontaneas para poder verificar el adecuado uso de los elementos de oficina que estén en perfecto estado como son las sillas y escritorios.
- ✓ Una mejor comunicación al interior de la empresa.

Recursos humanos debe velar por la integridad física y mental de los trabajadores, caracterizarse por un estilo de liderazgo basado en valores, estableciendo protocolos de

actuación que definan claramente una política de gestión preventiva psicosocial que puedan disminuir los índices de estrés, y que facilite sistemas positivos de comunicación entre todos sus miembros. Además de crear y fomentar un ambiente de trabajo saludable, brindando apoyo social, planificando y organizando adecuadamente el trabajo de cada área, y sobre todo promoviendo en sus funcionarios un estilo de vida saludable. Esto con el propósito de tener empleados satisfechos y así optimizar los recursos para el mejoramiento de la mano de obra y la productividad de la compañía.

Podemos ejecutar un modelo estratégico integral que le permita al área de recursos humanos tener conocimiento sobre la información y los resultados arrojados por nuestros cuestionarios, para que junto a las directivas tomen decisiones sobre la importancia del plan y los beneficios que puede traer al banco, así mismo se podrá delegar a cada líder de área la responsabilidad de definir los planes de acción y mejora, como por ejemplo capacitar a los funcionarios sobre los beneficios de conocer los riesgos psicosociales y su prevención.

5.3. Propuesta

Teniendo en cuenta las falencias que se evidenciaron en la empresa Banco Colpatria del grupo Scotiabank sede Ibagué, se sugiere diseñar un modelo de promoción y prevención de riesgos laborales en salud Ocupacional, en la empresa Banco Colpatria del Grupo Scotiabank para el año 2018, pensando en un mejor rendimiento del personal operativo y comercial, y una mejor calidad de vida para sus funcionarios.

PREVENCIÓN

El sndrome de burnout ;en las primera fase es posible que los compañeros se den cuenta antes que el propio sujeto, por lo que amigos, compañeros o superiores suelen ser el mejor sistema de alarma precoz para detectar el Burnout y por lo tanto todos los profesionales del equipo tienen que darse cuenta que son ellos mismos los que representan la mejor prevención de sus compañeros.

Tecnicas a implementar:

• Brindar información sobre el síndrome del Burnout, sus síntomas y consecuencias principales para que sea más fácil detectarlo a tiempo.

• Vigilar las condiciones del ambiente laboral fomentando el trabajo en equipo.

• Diseñar e implementar talleres de liderazgo, habilidades sociales, desarrollo gerencial, etc.

• Implementar cursos de inducción y ajuste al puesto y a la organización para el personal de nuevo ingreso.

• Anticiparse a los cambios brindando talleres que contribuyan a desarrollar habilidades,conocimientos y estrategias para enfrentarse a éstos.

INTERVENCIÓN

Se harán intervenciones en el primer semestre del año 2018 divididas asi:

1. **Fase preliminar(enero –febrero)**
2. **Fase desenlace(marzo-abril)**
3. **Fase retroalimentación(mayo –junio)**

Las intervenciones consideren tres niveles:

• Nivel uno por uno(individual): considerar los procesos cognitivos de auto evaluación de los colaboradores, y el desarrollo de estrategias cognitivo- conductuales que les permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés, evitar la experiencia de estrés, o neutralizar las secuencias negativas de esa experiencia para adaptarse a las circunstancias.

• nivel en cadena(grupal): potenciar la formación de las habilidades sociales y de apoyo social de los equipos de trabajo, del banco Colpatria directivos y operarios.

• Nivel compañía(organizacional): eliminar o disminuir los estresores del entorno organizacional que dan lugar al desarrollo del síndrome.

<u>Estrategias de Intervención uno por uno:</u> se busca fomentar la adquisición de algunas técnicas que aumenten la capacidad de adaptación del individuo a las fuentes de estrés laboral. Clasificadas asi :

• Técnicas fisiológicas

• Técnicas conductuales

• Técnicas cognitivas.

Las Técnicas Fisiológicas: orientadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico provocado por las fuentes de estrés laboral. Dentro de éstas se encuentran :

- **Relajación física, el control de la respiración y el biofeedback, entre otras.**

Las Técnicas Conductuales: orientadas a que el sujeto domine un conjunto de habilidades y comportamientos para el afrontamiento de problemas laborales. Entre ellas se encuentran:

- **Entrenamiento asertivo, el entrenamiento en habilidades sociales, las técnicas de solución de problemas y las de autocontrol.**

Las Técnicas Cognitivas: tienen como objetivo mejorar la percepción, la interpretación y la evaluación de los problemas laborales y de los recursos personales que realiza el individuo. Entre ellas encontramos la reestructuración cognitiva, el control de pensamientos irracionales y la Terapia Racional Emotiva.

Estrategias de Intervención en cadena: se tienen como objetivo romper el aislamiento, mejorando los procesos de socialización. Para ello es importante promover políticas de trabajo cooperativo, integración de equipos multidisciplinarios y reuniones de grupo. Se ha constatado que el apoyo social amortigua los efectos perniciosos de las fuentes de estrés laboral, e incrementa la capacidad del individuo para afrontarlas.

Estrategias de Intervención organizacional: se centran en tratar de reducir las situaciones generadoras de estrés laboral. Modificando el ambiente físico, la estructura organizacional, las funciones de los puestos, las políticas de administración de recursos humanos, etc., con el propósito de crear estructuras más horizontales, descentralización en la toma de decisiones, brindar mayor independencia y autonomía, promociones internas justas que busquen el desarrollo de carrera de los empleados, flexibilidad horaria, sueldos competitivos, etc.

El objetivo de la propuesta es reflexionar sobre la importancia que tiene la gestión del conocimiento en las organizaciones actuales. Presenta las ideas en las que se basa la teoría de "La organización creadora de Conocimiento" expuesta por Ikujiro Nonaka & Hirotaka Takeuchi en su libro de igual título.

Es por eso que se implementara éste modelo de Nonaka y Takeuchi, sobre los planes de mejoramiento en el programa de prevención de riesgos psicosociales, para ser incorporado al modelo integral de Salud Ocupacional en concordancia con la problemática de estrés identificada en los funcionarios del banco Colpatria. Estas políticas de promoción,

prevención y protección de la salud tienen como finalidad reducir la manifestación de enfermedades y/o controlar su progreso de manera preventiva, fomentando la comunicación y mejorando los procesos, logrando una estructura empresarial más eficiente fundamentalmente en la prevención de riesgos psicosociales que permitan renovar el rendimiento de los funcionarios y alcanzar los objetivos planteados en todos los procesos del banco.

5.4. Nonaka y Takeuchi

Según el estudio de cada uno de los tipos de conocimiento que señalaremos, puede ser transferido y convertido. Y si somos capaces de ver todo el proceso como un proceso de mejora y aprendizaje continuo, aprenderemos que el aprendizaje de la organización está basado y sustentado en una espiral de conocimiento, la cual a medida que va creciendo y aumentando en conocimiento, se va moviendo hacia niveles más y más profundos.

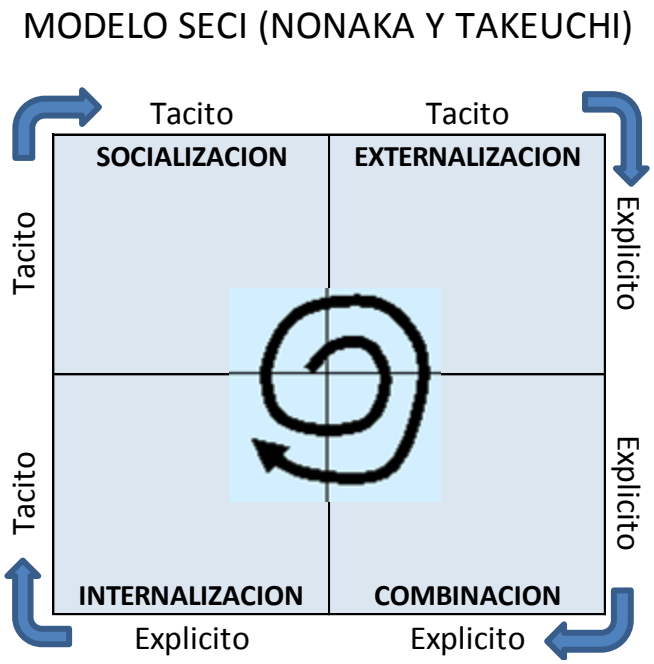


Ilustración 16. Integración del modelo SECI (Nonaka y Takeuchi) dentro del Banco Colpatria

Nonaka y Takeuchi afirman que, para trabajar con la teoría de creación de conocimiento organizacional, es preciso entender la naturaleza del conocimiento.

Para el modelo de Nonaka y Takeuchi se definieron cuatro fases:

- Interiorización,
- socialización,
- exteriorización,
- asociación.

Interiorización

Esta fase se encargará de clasificar el conocimiento y la información que poseen los funcionarios de la parte comercial como operativa, respecto a sus habilidades, experiencias, fortalezas, prácticas y criticidad. Las capacitaciones o talleres ayudaran para que ellos se comuniquen, interactúen, compartan experiencias vividas dentro y fuera de la organización, esto ayuda a una mejor comunicación. Aprendan a trabajar en equipo y a pensar que si uno se afecta el resto del área se verá afectada.

Para medir sus expectativas y como se encuentran en su área laboral se realizó una encuesta de tipo descriptivo que se utilizó para la recolección de información en la empresa Banco Colpatria del Grupo Scotiabank de la ciudad de Ibagué.

Socialización

En esta fase queremos profundizar en los métodos que podemos implementar para que los funcionarios del Banco Colpatria del Grupo Scotiabank de la ciudad de Ibagué tengan sus propios espacios a la hora de realizar sus actividades donde puedan compartir sus intereses, sentimientos, emociones, conocimientos adquiridos en la compañía. En el cronograma de

actividades que se empleó, hablamos de días específicos en el año para que podamos interactuar de manera conjunta.

- Día deportivo/ gimnasia laboral Agosto 27 de 2017

Ilustración 17. Día Deportivo

Exteriorización

En esta fase trataremos de la importancia de dar a conocer nuestras culturas, compartir ideas, construcción de nuevas ideas con nuestros compañeros, de acuerdo a la actividad programada para ese mes.

Actividades programadas

- Capacitación que deben realizar en las pausas activas y los horarios de las mismas.
- Capacitación en concientizar el personal de trabajo para que valore su vida y la de sus compañeros y evitar el exceso de confianza

Aquí evaluaremos el tipo de conocimiento que tiene cada empleado y saber cuál es el adecuado para ocupar un cargo según su rol, también saber cual tiene don de liderazgo e identificarlo para cuando se necesite.

Combinación

Para esta fase de combinación es un proceso de sistematización de conceptos el cual genera un sistema de conocimiento, es decir en todas las actividades realizadas conjuntamente con el personal operativo y comercial salen nuevas ideas, donde ellos interactuaron y se compartieron sus experiencias, sus vivencias buenas y malas, transmitiéndole a sus compañeros los buenos resultados y de esta forma ellos pueden expresar sus comentarios hasta poderlos hacer realidad de lo siguiente manera:

- Correos electrónicos
- Cartas a personal encargado
- Portal web de la empresa
- Buzón de sugerencias

La Gestión del conocimiento, seleccionado como base para el desarrollo es el Nonaka y Takeuchi por su carácter de modelo ampliamente aceptado y concreto a la hora de caracterizar el conocimiento. Así pues, si una organización desea ser competitiva y tener la

capacidad de permanencia, debe identificar, crear, almacenar, transmitir y utilizar de forma eficiente el conocimiento individual y colectivo de sus trabajadores con el fin de resolver problemas, mejorar procesos o servicios y sobre todo aprovechar las oportunidades de sostenibilidad y crecimiento en el tiempo.

5.5. Recursos:

5.5.1. Recursos Humanos:

- Videos proporcionados por Talento Humano, para las capacitaciones,
- Empleados empresa.
- Actividades lúdicas.

5.5.2. Recursos Materiales:

- salón múltiple,
- video beam,
- computador,
- tablero o carteleras,
- papelería,
- material didáctico

5.5.3. Recursos Financieros

Indicador	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
Horas asesorías	12	$150.000	$1.800.000
Equipos de audio: micrófono y torre de sonido	1	$2.500.000	$2.500.000

Computador	1	$2.800.000	$2.800.000
Video beam	1	$1.800.000	$1.800.000
Papelería x paquete	200	$20.000	$4.000.000
aperitivos	200	$300	$600.000
Total	**415**		**$13.500.000**

Tabla 3. Recursos Financieros Fuente: Elaboración propia

5.6. Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	Mayo.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
1.	Capacitación en identificación de riesgo en área de trabajo.												
2.	Capacitación primeros auxilios.												
3.	Capacitación en preparación de emergencias.												
4.	Capacitación con personal de la ARL												
5.	Capacitación rutina anti estrés												
6.	Capacitación en ejercicios que deben realizar en las pausas activas y los horarios de las mismas.												
7.	Día deportivo/Gimnasia Laboral												
8.	Simulacro de Evacuación												

Tabla 4. Cronograma de Actividades Fuente: Elaboración propia

5.7. DIAGRAMA DE GANTT

PERIODO DE UN AÑO			
ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	DURACION	FECHA DE FINALIZACION
Capacitación en identificación de riesgo en área de trabajo.	Febrero 8 DE 2018	2 HORAS	Febrero 8 DE 2018
Capacitación primeros auxilios.	Marzo 16 de 2018	8 HORAS	Marzo 16 de 2018
Capacitación en preparación de emergencias.	Abril 23 de 2018	8 HORAS	Abril 23 de 2018
Capacitación con personal de la ARL -induccion al sistema general -metodologia de investigación y análisis de incidentes y accidentes laborales. -elementos de protección laborar como fomentarlos y usarlos.	Junio 7 de 2018	2 HORAS	Junio 7 de 2018
Capacitación rutina anti estrés - aromaterapia: terapia a base de aceites esenciales de medicinales - respiración: manejar los aumentos en la activación fisiológica. - Activación del cuerpo (Ejercicio y masaje) • Mejoran la circulación de la sangre y elimina impurezas y sustancias tóxicas.	Agosto 9,10,11,12de 2018	2 HORAS	Agosto 12 de 2018

-RisoterapiaTécnica psicoterapéutica que actua como un resorte motivador propicia la creatividad y ganas de trabajar.			
Capacitación en ejercicios que deben realizar en las pausas activas y los horarios de las mismas. https://www.sura.com/blogs/calidad-de-vida/ejercicios-recomendados-pausas.aspx	Septiembre 6,13,20,27 de 2018	1,5 HORAS	Septiembre 6,13,20,27 de 2018
Día deportivo/Gimnasia Laboral	Octubre 5 de 2018	4 HORAS	Octubre 5 de 2018
Simulacro de Evacuación	Noviembre 15 de 2018	1,5 HORAS	Noviembre 15 de 2018

Tabla 5. Diagrama de Gantt Fuente: Elaboración propia

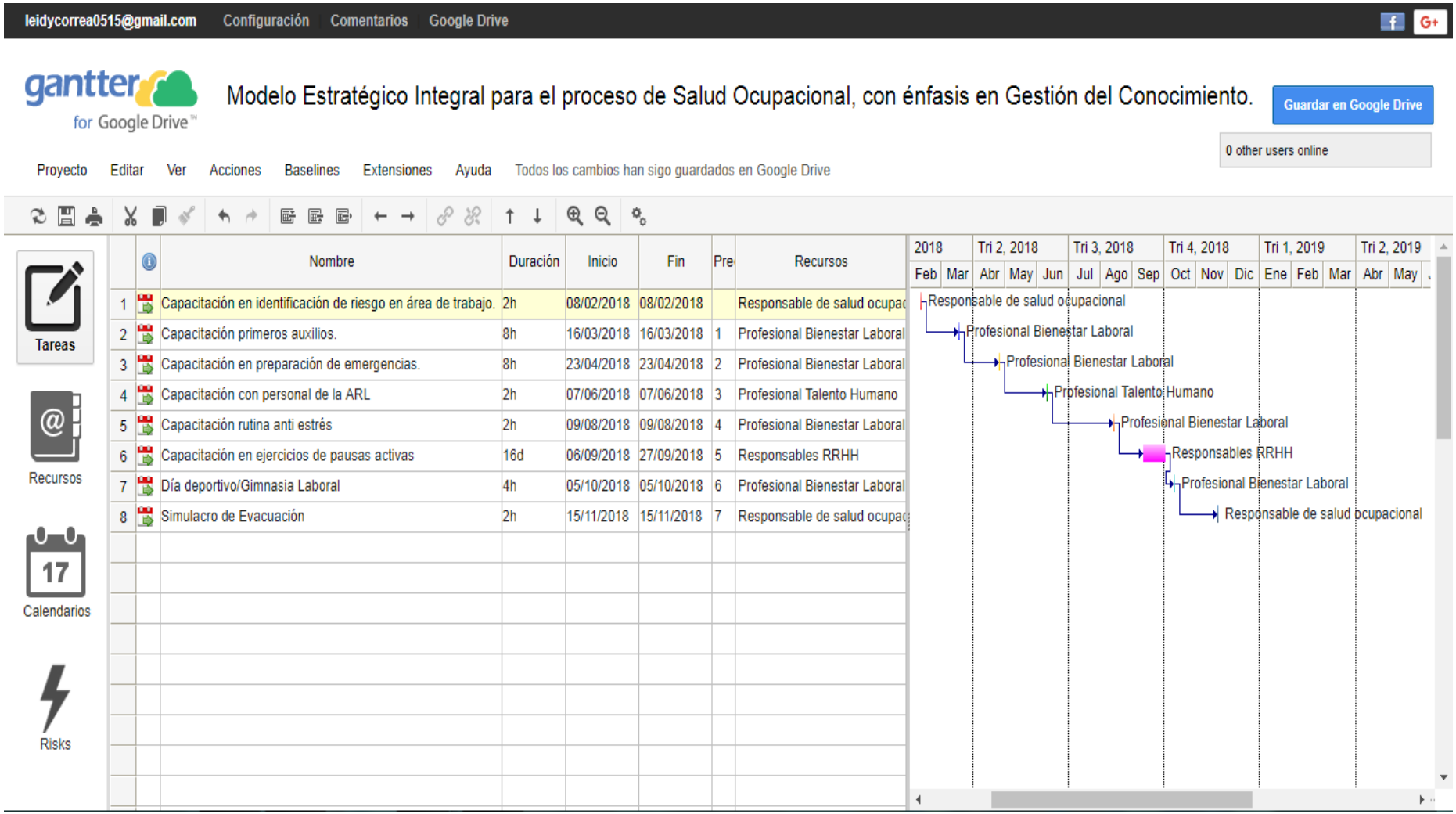


Ilustración 18. Modelo Estratégico Integral para el Proceso de Salud Ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

El presente trabajo se realiza de manera colaborativa para desarrollar el proyecto investigativo “el ausentismo laboral”, como elemento fundamental de satisfacer las metas de nuestra carrera profesionales, integrando todos los conocimientos hacia un modelo estratégico que demuestra practica y teoría.

Por tal motivo es de vital importancia la Gestión del conocimiento, que busca ambientar el sujeto (Persona) a las condiciones de la empresa desarrollado habilidades que logren ubicarlo en lo más alto de su capacidad intelectual y transformar el desarrollo en creatividad.

Cuando se utiliza la gestión del conocimiento poniendo en práctica los conocimientos tácitos y explícitos en la empresa, se genera una oportunidad de cambio en el conocimiento de la información que posee la empresa y de esta manera también se crea una conciencia dentro de los trabajadores para que compartan la información que poseen y motivando al personal en general para que la transmitan de forma adecuada y de manera que pueda ser valiosa para la empresa.

Y considerar que cuando se logra un constante avance en la gestión del conocimiento, aplicando teorías de creación del conocimiento, se puede avanzar en los resultados, previniendo errores, haciendo cada actividad más eficiente, logrando un personal proactivo capacitado, consiente de la importancia de transmitir su conocimiento y experiencias, se puede ver el avance de una organización.

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.

Se puede decir, que a lo largo de la elaboración de este proyecto nos dio la oportunidad en primera instancia de realizar un trabajo en equipo más afianzado, de ahí que nos permitió mirar desde una perspectiva evaluadora una de las áreas más importantes dentro de una empresa como lo es el Talento Humano, por consiguiente fuimos capaces de reconocer las falencias que aquejan esta área.

BIBLIOGRAFIA

- http://www.academia.edu/4833508/DISE%C3%91O_DE_UN_MODELO_DE_GESTI%C3%93N_DEL_CONOCIMIENTO_QUE_INTEGRE_EL_DESEMPE%C3%91O_Y_EL_DESARROLLO_EN_UNA_ORGANIZACI%C3%93N

- http://bancadis.ibv.org/caracteristicas-de-los-puestos-de-trabajo.html

- http://training.itcilo.it/actrav_cdrom2/es/osh/ergo/ergonomi.htm

- http://www.portafolio.co/tendencias/habitos-saludables-de-trabajo-ayudan-a-la-productividad-502033

- https://chsos2015912531.wordpress.com/2015/10/26/modelo-creacion-del-conocimiento-en-las-organizaciones-nonaka-takeuchi/

- González, A. (2010). Indicadores de Gestión de Recursos Humanos (IGRH).iFOWEB. Recuperado de: https://recursoshumanospedagogico.wordpress.com/2014/05/14/indicadores-de-gestion-de-recursos-humanosigrh/

- Cuesta A. (2009) Gestión del talento humano y del conocimiento. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones, 2009.ProQuest ebrary. Web. 27 November 2016. Recuperado de: http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10467110

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

- Peluffo, M y Catalán E. (2002) Introducción a la Gestión del Conocimiento y su aplicación al Sector Público. Recuperado de:

http://www.observatorioeducativo.pe/wpcontent/uploads/2013/11/GESTIONCONOCIMIENTOCEPAL.pdf

- WikiLibros (2010). Teoría de creación de conocimiento por Nonaka y Takeuchi. Gestión del Conocimiento - Modelo de creación del conocimiento. Recuperado de: https://es.wikibooks.org/wiki/Gesti%C3%B3n_del_conocimiento/Modelo_de_creaci%C3%B3n_del_Conocimiento/Teor%C3%ADa_de_creaci%C3%B3n_de_conocimiento_por_Nonaka_y_Takeuchi

- Ernst & Young - Consultores (2008). Gestión por competencias. Recuperado de:

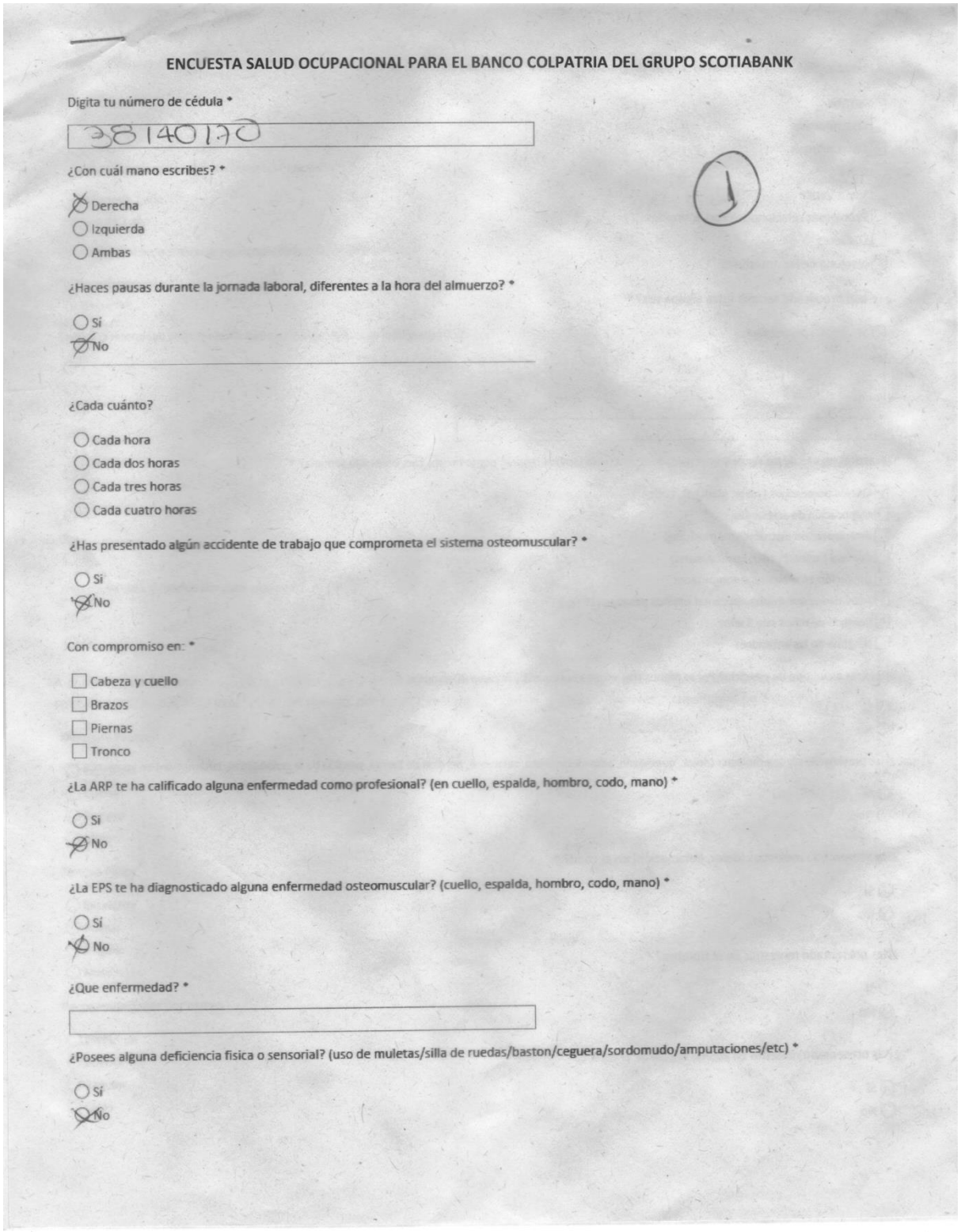
- http://formacionhumana.files.wordpress.com/2008/06/competencias.pdf

- Mora, D. (2008). Pasos para realizar un programa de salud ocupacional. Recuperado de: http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/facultades/f_sogamoso/pregrado/minas/documentos/PASOS_PARA_REALIZAR_UN_PROGRAMA_DE_SALUD_OCUPACIONAL.pdf.

- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia. Resolución 1016 de 1989, 1989. Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Bogotá D.C. Recuperado de:http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43752

ANEXOS

Formato de encuesta utilizado.



ENCUESTA SALUD OCUPACIONAL PARA EL BANCO COLPATRIA DEL GRUPO SCOTIABANK

Digita tu número de cédula *

38140170

¿Con cuál mano escribes? *

- [x] Derecha
- [ ] Izquierda
- [ ] Ambas

¿Haces pausas durante la jornada laboral, diferentes a la hora del almuerzo? *

- [ ] Sí
- [x] No

¿Cada cuánto?

- [ ] Cada hora
- [ ] Cada dos horas
- [ ] Cada tres horas
- [ ] Cada cuatro horas

¿Has presentado algún accidente de trabajo que comprometa el sistema osteomuscular? *

- [ ] Sí
- [x] No

Con compromiso en: *

- [ ] Cabeza y cuello
- [ ] Brazos
- [ ] Piernas
- [ ] Tronco

¿La ARP te ha calificado alguna enfermedad como profesional? (en cuello, espalda, hombro, codo, mano) *

- [ ] Sí
- [x] No

¿La EPS te ha diagnosticado alguna enfermedad osteomuscular? (cuello, espalda, hombro, codo, mano) *

- [ ] Sí
- [x] No

¿Que enfermedad? *

¿Posees alguna deficiencia fisica o sensorial? (uso de muletas/silla de ruedas/baston/ceguera/sordomudo/amputaciones/etc) *

- [ ] Sí
- [x] No

Ilustración 19. Formato de encuesta utilizado Fuente: Elaboración propia

Pág. 1

¿A continuación encontraras un listado de diagnosticos, señala si presentas alguno(s) de ellos? *

- [ ] Artritis
- [ ] Osteoporosis
- [ ] Osteoartrosis
- [ ] Gota
- [ ] Vena Varice
- [ ] Problemas relacionados con la tiroides
- [ ] Diabetes
- [x] Ninguna de las anteriores

¿Te han practicado terapia física alguna vez? *

- ( ) Sí
- (x) No

¿Por qué? *

¿Practicas alguna de las siguientes actividades fuera de la jornada laboral, por lo menos tres veces a la semana? *

- [x] Oficios domésticos (lavar, planchar, cocinar)
- [ ] Elaboración de artesanías
- [ ] Interpretación Instrumentos musicales
- [ ] Costura (tejer, bordar, coser a mano)
- [ ] Digitación en máquina o computador
- [ ] Actividades que impliquen cargar objetos pesados (10 Kg.)
- [ ] Cuidado de niños <de 5 años
- [ ] Ninguna de las anteriores

¿Realizas algún tipo de ejercicio? Por lo menos tres veces a la semana y mínimo 30 minutos. *

- ( ) Sí
- (x) No

¿Has presentado alguna molestia (dolor, quemazón, adormecimiento, calambre, perdida de fuerza, perdida de la sensibilidad, inflamación) en las manos ? *

- ( ) Sí
- (x) No

¿Ha presentado molestias (dolor, inflamación) en el codo? *

- ( ) Sí
- (x) No

¿Has presentado molestias en el Hombro? *

- ( ) Sí
- (x) No

¿Has presentado molestia en alguna región de la espalda? *

- (x) Sí
- ( ) No

Pág. 2

¿En que zona(s) presentas mayor intensidad de dolor? *

- [ ] Cuello
- [ ] Espalda media
- [x] Cintura

¿Desde hace cuánto tienes estos síntomas? (espalda) *

- ( ) Menos de 1 año
- (x) Mas de 1 año

¿Con que frecuencia presentas los signos–síntomas? (espalda) *

- (x) Ocasionalmente
- ( ) Frecuente

Califica la intensidad de tu molestia (siendo 1 lo mas bajo y 10 lo mas alto) (espalda) *

- ( ) 1
- ( ) 2
- ( ) 3
- (x) 4
- ( ) 5
- ( ) 6
- ( ) 7
- ( ) 8
- ( ) 9
- ( ) 10

¿Has consultado al médico por estas molestias? (espalda) *

- (x) Sí
- ( ) No

A continuación encontraras las actividades que hacen parte del Programa Gimnasta Empresarial Colpatria, ten en cuenta que no todas se realizan en el 100% de los centros de trabajo, por favor dale una calificación a aquella(s) en las cuales hayas participado.

Gimnasia Laboral

- ( ) Excelente
- (x) Bueno
- ( ) Regular
- ( ) Malo

Terapia Física

- ( ) Excelente
- ( ) Bueno
- ( ) Regular
- ( ) Malo

Recomendaciones por correo

- ( ) Excelente
- (x) Bueno
- ( ) Regular
- ( ) Malo

Pág. 3

Clases de acondicionamiento físico

- ◯ Excelente
- ◯ Bueno
- ◯ Regular
- ◯ Malo

Inspección de puesto de trabajo

- ◯ Excelente
- ☒ Bueno
- ◯ Regular
- ◯ Malo

Taller de Kinesioterapia (Taller personalizado para funcionarios clasificados en riesgo alto)

- ◯ Excelente
- ◯ Bueno
- ◯ Regular
- ◯ Malo

¿consideras que las actividades del programa mejoran la calidad de vida en el trabajo? *

- ☒ Si
- ◯ No

¿Crees que desde que se realizan estas actividades ha mejorado tu estado de salud? *

- ◯ Si
- ☒ No

Crees que los ejercicios que se realizan en la gimnasia laboral o que fueron enviados por correo son efectivos? *

- ☒ Si
- ◯ No

¿Que aspectos crees que deben mejorar en el programa? *

seguimiento a los diagnosticos.

Muchas gracias por diligenciar la encuesta, si tienes alguna observación sera muy importante para nosotros.

Pág. 4