



**Modelo Estratégico Integral para el Proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en la
Gestión del Conocimiento para la empresa Saludrogas.**

Presentado por:

FREDDY OSORIO CÓD: 18.511.708

JHON EVER VASQUEZ COD: 1.040.355.188

SANDRA VIVIANA AGUIRRE: 42.165.020

RAMIRO ANDRES PLAZA: 14.651.791

SANDERSON VALENCIA COD: 6.500.228

GRUPO: 101007_58

**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
DICIEMBRE
2017**

**Modelo Estratégico Integral para el Proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en la
Gestión del Conocimiento para la Empresa Saludrogas.**

Presentado por:

FREDDY OSORIO CÓD: 18.511.708

JHON EVER VASQUEZ COD: 1040355188

SANDRA VIVIANA AGUIRRE: 42165020

RAMIRO ANDRES PLAZA: 14651791

SANDERSON VALENCIA COD: 6.500.228

TUTOR

MARIO HUMBERTO AGUILAR

GRUPO: 101007_58

**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
COLOMBIA**

2017

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA.....	3
1.1 Antecedentes del Problema	3
1.2 Planteamiento del problema.....	5
1.3 Objetivos	7
1.3.1 Objetivo General	7
1.3.2 Objetivos Específicos.....	7
1.4 Justificación.....	8
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	11
2.1 Marco Teórico	11
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA GENERAL.....	19
3.1 Método de la investigación	19
3.2 Población y Muestra.....	19
3.3 Fuentes de Información.....	20
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	20
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	21
4.1 Presentación de resultados:	21
4.2 Análisis de Datos.....	27

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES	31
5.1 Resumen de Hallazgos	31
5.2 Recomendaciones	34
5.3 Propuesta	40
5.4 Recursos: Humanos, Materiales, Financieros	42
5.5 Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt	43
Referencias Bibliográficas	45
ANEXOS (ENCUESTA)	47

Listado de Tablas

Tabla 1. Recursos Humanos, Materiales, Financieros	42
Tabla 2. Cronograma de Actividades.....	44

Listado de Gráficos

Gráfico 1. Pregunta 1.	21
Gráfico 2. Pregunta 2.	22
Gráfico 3. Pregunta 3.	22
Gráfico 4. Pregunta 4	23
Gráfico 5. Pregunta 5	23
Gráfico 6. Pregunta 6	24
Gráfico 7. Pregunta 7	24
Gráfico 8. Pregunta 8	25
Gráfico 9. Pregunta 9	25
Gráfico 10. Pregunta 10.....	26

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se identifican aspectos relevantes dentro de la Gerencia del Talento Humano, diseñando un Modelo Estratégico Integral para el Proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en la Gestión del Conocimiento para la empresa Saludrogas, en este sentido se quiere identificar las exigencias del mercado, las condiciones del entorno, las cuales afectan de forma positiva o negativa según la distribución orgánica de la cadena de droguerías Saludrogas, de acuerdo a la manera como se estén afrontando los retos.

En consecuencia, las estructuras organizacionales son tendientes a potencializar los recursos con los que cuenta, entre los cuales el más valiosos es el recurso humano. Esto es llevado a cabo a través de la implantación de sistemas de gestión del conocimiento, los cuales permitirán captar, clasificar y estructurar las funciones laborales de tal forma que se administre promoviendo las competencias de los colaboradores que permita aplicar los conceptos que comprende la Salud Ocupacional, logrando la disminución de los factores de riesgos psicosociales en los colaboradores y mejorando la calidad de la atención de los usuarios.

De igual forma se expone un estudio investigativo basado en la gestión del conocimiento para el área de salud ocupacional en la cadena SALUDROGAS, donde se estructura un Plan Estratégico Integral para el desarrollo del bienestar laboral y social, que permita contribuir de forma directa al fortalecimiento de la salud, bienestar y satisfacción como factores fundamentales dentro del ámbito laboral, entendiendo que las medidas relacionadas con el cuidado integral de los colaboradores dentro de la empresa suponen el beneficio social más

valorado por los mismos. Esta propuesta de investigación muestra cómo elaborar un plan de mejoramiento para la Gestión del Conocimiento del área de Talento Humano, tomando como base las etapas del ciclo de la gestión del conocimiento.

Además se destacan aspectos fundamentales dentro del proceso de aprendizaje, tales como la Línea de Investigación (Gestión de las Organizaciones), así como enfoque (Gestión del conocimiento) en el Área de Salud Ocupacional, así como establecer la estructura de la propuesta de investigación, relacionado con la Gerencia del Talento Humano de la Empresa Saludrogas, destacando el planteamiento del problema, marco teórico, metodología, resultados y conclusiones.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1 Antecedentes del Problema

La droguería SALUDROGAS es una empresa establecida en el municipio de Dosquebradas Departamento de Risaralda con cobertura en el todo el Eje Cafetero, donde cada uno de sus 30 empleados son personas con una gran experiencia en el área farmacéutica, lo que permite desarrollar muy bien su labor comercial; sin embargo, la empresa objeto de estudio (SALUDROGAS) no posee dentro de su estructura orgánica, una dependencia encargada de liderar la Gestión Humana desde un enfoque Gerencial del Talento Humano, es decir, manejo del personal, programas de Bienestar Social para los empleados y sus familias, desarrollo social y laboral, así como la falta de estandarización de los procesos relacionados con Salud ocupacional.

Por la falta del responsable del proceso de Gestión Humana, la empresa no cuenta con indicadores de gestión que permiten medir de forma directa las posibles causas que afectan el clima organizacional, es decir, cuenta con el dueño o gerente, el señor Mario Echeverry Castaño, quien es un droguista también, y sus colaboradores son licenciados farmacéuticos también con una vasta experiencia adquirida, los cuales denotan una simplicidad de valores y factores que logran un equilibrio armónico alrededor del tipo de servicio que se ofrece al cliente, lo que según el propietario, permite ahorrar el salario no solo del responsable de Gestión Humana, sino también el salario de la psicóloga o la persona encargada de analizar los perfiles, la secretaria de contratación, y la persona encargada de Bienestar Laboral, esto sumado a que su bodega está al lado de su casa y también una droguería de su propiedad; la bodega fue adecuada en un segundo

piso de forma legal, se le dio el permiso para que funcionara de forma independiente y cumpliendo con las normas de salud pública, lo que le permite generar rentabilidad y estabilidad al negocio. Sumado a la necesidad del responsable de la Gestión Humana. La empresa no cuenta con planes de mejoramiento que le permitan identificar el o los problemas raíz que afectan directamente la Gestión del Conocimiento, así como la necesidad de adecuar e implementar estándares de ciclo, incorporando la tecnología (software) que le permita el almacenamiento de toda la información del Talento Humano.

Las competencias laborales son parte fundamental dentro de cualquier organización, desde el punto de vista Gerencial, lo que indica la necesidad de fomentar y direccionar los programas de Salud ocupacional como complemento al estímulo laboral; según Rocha Valbuena C (2016) estas “no están ligadas a un cargo en particular, ni a ningún sector económico, o tipo de actividad productiva”, lo que permite indicar estas, interactúan en todo el entorno organizacional en sus diversas formas las cuales soportan los pilares del desarrollo administrativo y económico, asociados al cambio continuo y variables claves en la solución de problemas.

Siendo la Gestión del Conocimiento un transmisor de experiencias dentro de los mismos empleados, la empresa SALUDROGAS, no cuenta con este recurso, lo que resta importancia a la Gerencia del Talento Humano, sí como la Salud Ocupacional; Bañegil Palacios(2004) define que la Gestión del Conocimiento “hace referencia a la transmisión del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros”, es decir que al hacer uso de estos como recursos disponibles, se plantea igualmente la necesidad de su aplicabilidad en toda su expresión y que de este, se facilita la comunicación fluida entre empleados.

1.2 Planteamiento del problema.

En el proceso de Globalización Comercial, cada una de las entidades está asumiendo un rol expansivo, y es ahí donde cada uno de los empleados debe estar al tanto de la información y el conocimiento general y particular a nivel farmacéutico que les permita aumentar su nivel profesional y ser más competitivos en el mundo comercial. En este sentido es importante tener en cuenta que en la actualidad las organizaciones brindan mayor atención al Capital Humano, lo que permite reconocer el camino ideal que garantiza el éxito empresarial.

Tomando en consideración lo anterior y en concordancia con los objetivos y la visión de la empresa se hace necesario brindar un buen servicio a la comunidad en general, de lo contrario puede generar una imagen negativa de la empresa, por esto se hace necesario implementar procesos Bienestar Laboral a sus empleados, lo que permitirá tener un trabajador más motivado y comprometido, reflejando una mejor atención al cliente. En consecuencia, es posible plantear el siguiente interrogante:

Pregunta de Investigación.

¿Cómo diseñar un modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional que permita aportar en el desarrollo del Bienestar Laboral y Social de la empresa Saludrogas para el año 2018, cuyo énfasis sea la Gestión del Conocimiento?

De esta manera se puede investigar las condiciones actuales en cuanto a salud, trabajo y bienestar de los empleados de la cadena de droguerías Saludrogas, identificando si las actividades implementadas cumplen con la normatividad vigente y garantizan la prevención y seguridad de sus empleados o si por el contrario se debe realizar ajustes y mejoras a estos procedimientos.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional que permita el Desarrollo del Bienestar Laboral y Social con énfasis en Gestión del Conocimiento, interactuando con la Gerencia del Talento Humano en la empresa Saludrogas, y cuya finalidad sea mejorar del bienestar físico, mental y social de los empleados reflejado en la calidad del servicio.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- Identificar las necesidades relacionadas con Salud Ocupacional de la empresa.
- Establecer rutas y directrices a partir de un diagnóstico establecido en la Droguería Saludrogas, que permitan trazar los procesos de capacitación en el proceso de salud ocupacional.
- Identificar los factores de riesgo asociados a lo laboral, con el fin de intervenir y dar solución al posible problema encontrado.
- Diseñar un plan de mejoramiento, que permita obtener mejores resultados en cuanto a Gestión del Conocimiento en el área de salud ocupacional de la Droguería Saludrogas.
- Identificar las actividades a desarrollar en los temas relacionados con la salud, bienestar e higiene industrial de los trabajadores.

1.4 Justificación

La Globalización de los negocios y la alta competencia en el comercio farmacéutico, incluyendo los tratados de libre comercio, son un factor predominante en el crecimiento, así como el ingreso de muchos medicamentos al país, los cuales antes no se lograban tener acceso por su alto costo, fomentando un mercado más exigente, delimitando fronteras invisibles en este tipo de segmentos. A medida en que la competencia aumenta y los productos en el mercado son de mayor variedad, los clientes y/o consumidores se tornan cada vez más exigentes. No solo son buenos precios y calidad, sino también un servicio al cliente acorde a las necesidades, exigiendo a las empresas de este tipo de mercado un ambiente agradable, que brinde comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido.

Saludrogas es una empresa que como cualquier otra está inmersa en las posibles situaciones de conflictos laborales que se presentan en la cotidianidad laboral y esto, se constituye en un factor de riesgo que requiere de mucha atención, más aún cuando se cuenta con planes de expansión. Según la CSO (2014) establece que “los factores de riesgo Psicosocial en el trabajo aluden a un conjunto de aspectos relacionados con la gestión y la organización del trabajo”, lo que permite describir que la falta de programación en las actividades laborales y demás aspectos relacionados con el ambiente laboral, facilita o dificulta el normal desarrollo de las funciones al interior de la empresa.

Por otra parte, la falta de pausas activas, jornadas extendidas sin programar, reducción de los periodos vacacionales y la precariedad en las condiciones laborales, forman parte de un

conflicto psicosocial, afectando de forma significativa la motivación, el ambiente y entorno laboral, dejando de lado el rendimiento y funcionalidad de la empresa. Las diversas situaciones y condiciones no analizadas en la empresa, al ser desconocidas o desvaloradas, conllevan a la acumulación de experiencias que cargan el ambiente, haciéndolo difícil de manejar, trayendo el tan conocido estrés laboral. En consecuencia es pertinente soportar la investigación en los Modelos de Salud Ocupacional que permitan dar importancia proporcional a la Gestión del Conocimiento desde el punto de vista de la Gerencia del Talento Humano, en busca de una contribución a los propósitos u objetivos trazados por la empresa Saludrogas, así como la búsqueda de mejorar la calidad de vida del empleado desde el autocuidado físico y la salud mental, condiciones laborales adecuadas, programas de gestión del riesgo y el almacenamiento de información de los empleados que permitirá incorporar el incentivo, la eficiencia y la productividad de los mismos.

Por otro lado, está el Talento Humano de la Organización el cual debe por principio ser competitivo, de allí la importancia de las competencias laborales, las cuales buscan direccionar cualquier organización hacia el éxito en el cumplimiento de los objetivos de calidad asociados a las políticas y estrategias empresariales. Es conveniente destacar que las competencias laborales dentro del ámbito globalizado actual requiere de un conocimiento científico que permita identificar en la persona sus fortalezas y debilidades así como las habilidades y comportamientos positivos que le permitan aportar innovación y creatividad a la organización; así lo describe Alles, Martha (2016) cuando se habla de certificación de competencias laborales “capacidades de los trabajadores”, asumiendo una posición para el cual está destinado el empleado y en qué cargo se puede desempeñar de forma óptima. Es

por ello se hace inapelable la creación de un Modelo Estratégico Integral para el desarrollo del Bienestar Laboral con énfasis en Gestión del Conocimiento, en la empresa Saludrogas, el cual debe contener unos protocolos de las actividades a realizar con los empleados, posterior al diagnóstico.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Marco Teórico

La salud ocupacional es un tema vital para todas las empresas, ya que la seguridad física y la salud mental de los trabajadores debe prevalecer ante cualquier interés económico; de esta manera las empresas deben establecer programas que permitan el diagnóstico, análisis, medición y seguimiento de los riesgos laborales a los que se exponen los trabajadores en el momento de ejecutar una labor asignada ; estos programas deben garantizar condiciones confiables que permitan el buen funcionamiento de los procesos y la integridad física y mental de sus colaboradores.

Todas las personas que desarrollamos una actividad laboral, nos encontramos expuestas a una serie de riesgos que podrían afectar nuestra salud e integridad física, por esta razón la salud ocupacional cumple una labor muy importante , ya que es la encargada de proteger ,conservar y mejorar las condiciones de salud en un ambiente laboral.

Teniendo en cuenta estos antecedentes se considera que las condiciones en que se realiza una actividad repercuten en la eficiencia de la misma. El entorno laboral influye de manera vehemente para realizar las actividades en la empresa. Por ejemplo, si las condiciones emocionales son inadecuadas, la calidad y eficiencia de las labores se verá afectada.

En la actualidad los temas relacionados con salud ocupacional, despiertan un gran interés empresarial, se ha identificado que el bienestar laboral de los trabajadores es fundamental para aumentar la productividad en los procesos, de esta manera las empresas están adoptando

medidas que mejoren la salud y el bienestar integral de sus colaboradores.

Es importante conocer la evolución que ha tenido la salud ocupacional a través de los tiempos y de esta manera obtener un panorama más claro de su importancia:

En la antigüedad las personas eran expuestas a muchos riesgos laborales, fácilmente podían presentar una enfermedad o accidente laboral ; la principal fuente de sustento eran las minas y las grandes fábricas de producción , en las cuales se utilizaban químicos nocivos para la salud; en esta época los trabajadores no tenían condiciones dignas, no se contaban con elementos de protección y las jornadas laborales eran extenuantes; la sobreexplotación laboral a la que eran expuestos los trabajadores, traía consigo consecuencias muy negativas que desmejoraban la salud física y mental de los trabajadores.

En la época de la revolución industrial, con la implementación de la nueva maquinaria la cual era más compleja y peligrosa, las personas eran vulnerables a sufrir un accidente laboral, ya que la falta de capacitación en el manejo de la nueva maquinaria los llevaban a cometer errores y por ende se veía afectada su integridad física, adicionalmente continuaban las largas jornadas laborales y las exigencias de producción eran cada vez más altas, provocando situaciones desgastantes tanto física como emocionalmente . En aquella época no existían leyes que regularan las jornadas laborales, las empresas se aprovechaban de la situación, exponiendo a sus trabajadores a jornadas laborales extensas, el trabajador no tenía ningún tipo de protección laboral.

Podemos identificar como las condiciones físicas y ambientales en las que se desarrolla una actividad laboral, pueden repercutir en la salud de las personas, por esta razón las empresas deben establecer un programa de salud ocupacional, que permitan diagnosticar riesgos y prevenir enfermedades ocupacionales.

En el siglo XVI los Autores Agrícola y Paracelso fueron los primeros precursores de la salud ocupacional, ya que centraron su atención en la gran mortalidad presentada por los mineros a causa de enfermedades pulmonares, algunas de ellas eran provocadas por un material radioactivo utilizado en las minas o por las condiciones ambientales en la que desempeñaban su labor. Agrícola (s.f.) Afirmaba que: “En las minas de los Montes Cárpatos se encontraban mujeres que habían llegado a tener siete maridos, a todos los cuales una terrible consunción los había conducido a una muerte prematura”. Podemos identificar la gran mortalidad que presentaban los mineros, al no disponer de ningún elemento de protección como guantes, cascos y tapabocas que bloquearan la exposición directa a estos agentes.

Las personas no solo eran expuestas a condiciones extremas en cuanto al ambiente, sino que también eran sometidas a grandes niveles de stress, los cuales desencadenaban enfermedades mentales que no eran tratadas a tiempo, por falta de conocimiento en el tema o por que prevalecía en interés individual.

En la actualidad aún se siguen presentando muchas problemáticas en cuanto a la salud física y mental de los trabajadores, estamos en el auge de los avances tecnológicos y la sobrecarga laboral sigue haciendo presencia, desencadenado el estrés laboral.

Es importante conocer cómo se define la salud ocupacional a nivel mundial: Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS):

“La salud ocupacional debe tener como objetivo la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y el bienestar social de los trabajadores en todas las ocupaciones, la prevención entre los trabajadores de las desviaciones de salud causados por sus condiciones de trabajo, la protección de los trabajadores en su empleo contra los riesgos resultantes de factores adversos a la salud; la colocación y el mantenimiento del trabajador en un entorno de trabajo adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas y, para resumir: la adaptación del trabajo al hombre y cada hombre a su puesto de trabajo.” (OIT y OMS, 1950).

Enfocándonos en la salud ocupacional en Colombia, podemos identificar que a pesar de que existen normas y leyes que la regulan, aún existe mucho desconocimiento y falta de interés por parte de algunas empresas, que descuidan temas tan importantes como son la salud y la seguridad de sus trabajadores.

En Colombia existen leyes que legislan la salud ocupacional, dentro de las más importante podríamos destacar la ley 57 de 1925, conocida también como “ley Uribe “, el señor Rafael Uribe Uribe fue uno de los precursores de la salud ocupacional en Colombia, ya que se interesó en temas relacionados con la salud y seguridad laboral de los trabajadores.

En 1979, se crea la ley 9, la cual en su Título III dicta el marco legal con que se debe regir la salud ocupacional en Colombia.

Con La ley 100 de 1993 se establece la seguridad social en Colombia, donde se establece el régimen de Pensiones, la atención en salud y el sistema de riesgos profesionales.

En 1994 se crea el decreto 1772, donde se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales.

En el año 2001 la Organización internacional del trabajo (OIT), dicta directrices para los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

En el año 2014 se crea el decreto 1443, el cual dicta las medidas que se deben implementar al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Existen una serie de definiciones importantes para elaborar un programa de salud ocupacional:

Según la administradora de Riesgos Laborales Sura (ARL sura, 2003) define:

Programa de salud ocupacional de la empresa: Consiste en el diagnóstico, planeación, organización, ejecución y evaluación de las distintas actividades tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones, y que deben ser desarrolladas en los sitios de trabajo en forma

interdisciplinaria.

Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional: Forma parte del sistema de gestión total que facilita la administración de los riesgos de seguridad y salud ocupacional asociados al negocio de la organización. Incluye la estructura organizacional, actividades de planificación, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos, para desarrollar, implementar, cumplir, revisar y mantener la política y objetivos.

Mejoramiento continuo: Proceso para fortalecer al sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, con el propósito de lograr un mejoramiento en el desempeño del mismo en concordancia con la política de seguridad y salud ocupacional de la organización.

Política de salud ocupacional: son los lineamientos generales establecidos por la dirección de la empresa, que orientan el curso de acción de unos objetivos para determinar las características y alcances del programa de salud ocupacional.

Factor de riesgo: Llamado también peligro, se define como aquellos objetos, instrumentos, instalaciones, acciones humanas, que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo. Ejemplo: contacto con el punto de operación de una máquina herramienta; proyección de virutas, contacto o inhalación de gases y

vapores.

Riesgo: Combinación de la probabilidad y las consecuencias de que ocurra un evento peligroso específico. Las medidas de prevención y control tales como protección de maquinaria, estandarización de procesos, sustitución de sustancias, suministro de elementos de protección personal, tienen como objetivo reducir el grado de riesgo.

Grado de riesgo (peligrosidad): Es un dato cuantitativo obtenido para cada factor de riesgo detectado, que permite determinar y comparar la agresividad de un factor de riesgo con respecto a los demás. **Panorama de factores de riesgo:** Es una herramienta que se utiliza para recoger en forma sistemática la siguiente información: el factor de riesgo, la fuente generadora, el personal expuesto, el tiempo de exposición, las consecuencias y el grado de control de riesgo del factor de riesgo identificado.

Condiciones de trabajo y de salud: Son el conjunto de factores relacionados con las personas y sus acciones, los materiales utilizados, el equipo o herramienta empleados y las condiciones ambientales, que pueden afectar la salud de los trabajadores.

Accidente de trabajo: Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte.

Enfermedad profesional: Todo estado patológico permanente o temporal que

sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio en que se ha visto obligado a trabajar y que haya sido determinado como enfermedad profesional por el gobierno nacional.

Ausentismo: Condición de ausente del trabajo. Número de horas programadas, que se dejan de trabajar como consecuencia de los accidentes de trabajo o las enfermedades profesionales.

Sistemas de vigilancia epidemiológica: Se refieren a la metodología y procedimientos administrativos que facilitan el estudio de los efectos sobre la salud, causados por la exposición a factores de riesgo específicos presentes en el trabajo e incluye acciones de prevención y control dirigidas al ambiente y a las personas

En la actualidad se han realizado diferentes estudios que permiten identificar que existen porcentajes muy altos en índices de accidentabilidad laboral, por esta razón se hace indispensable adoptar medidas que comprometan a las empresas y trabajadores en temas de autocuidado y prevención de riesgos.

3.3 Fuentes de Información

Para la recolección de información será tomada de fuentes primarias, a través de la visita a la empresa en estudio, donde se pretende alcanzar datos, cuantitativos que sean medibles y que se constituyan en evidencia directa de la temática investigada, de donde se logre obtener testimonios del personal directamente involucrado en la situación analizada.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

La técnica de investigación que utilizaremos para el desarrollo de este trabajo será la encuesta, que permitirá recolectar información directa y poderla cuantificar, para su respectivo análisis. Se propone formato de encuesta (ver anexos).

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados:

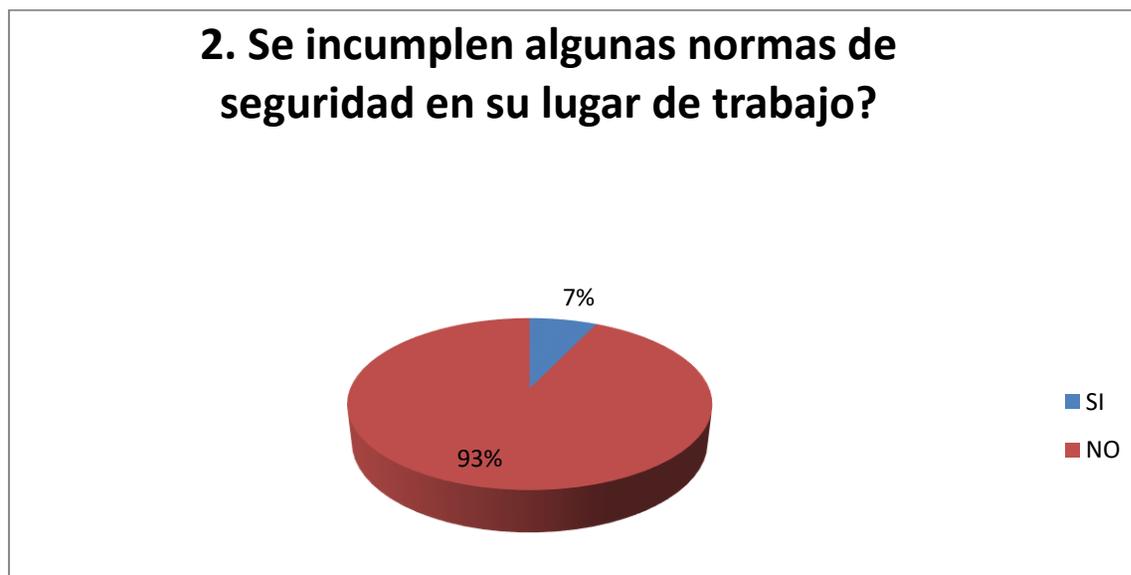
De acuerdo al proceso de observación y consulta de fuentes dentro de la misma empresa quienes expresan y demuestran que en el organigrama de la empresa no existe el área de gestión del talento humana y mucho menos el área de salud ocupacional, se procedió a realizar la encuesta a los empleados según la muestra seleccionada, cuyos resultados son los siguientes:

Grafico 1. Pregunta 1



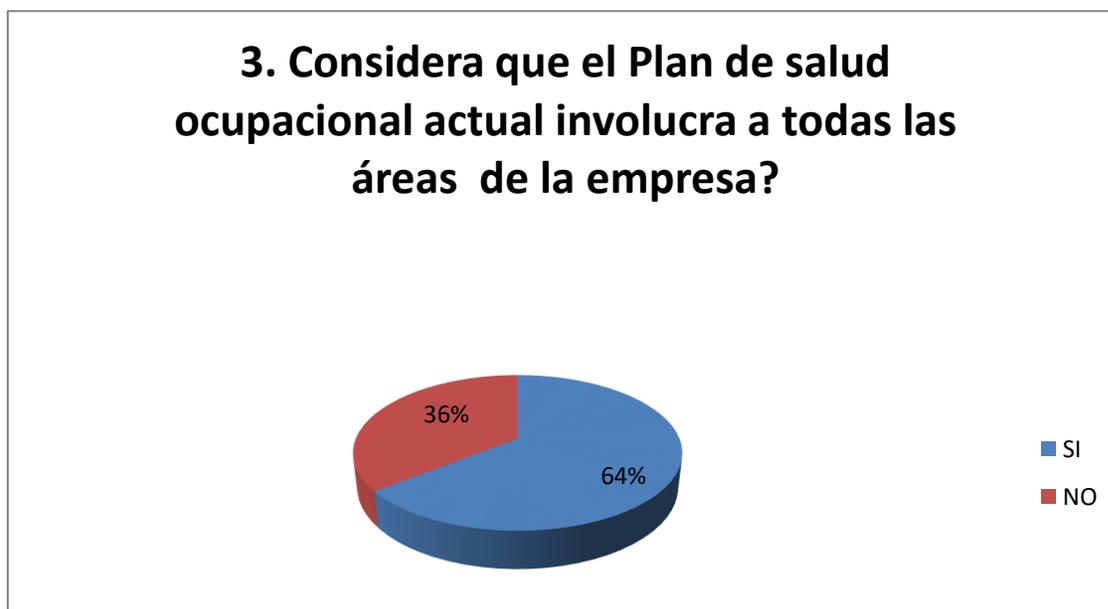
Fuente: Elaboración propia

Grafico 2. Pregunta 2



Fuente: Elaboración propia

Grafico 3. Pregunta 3



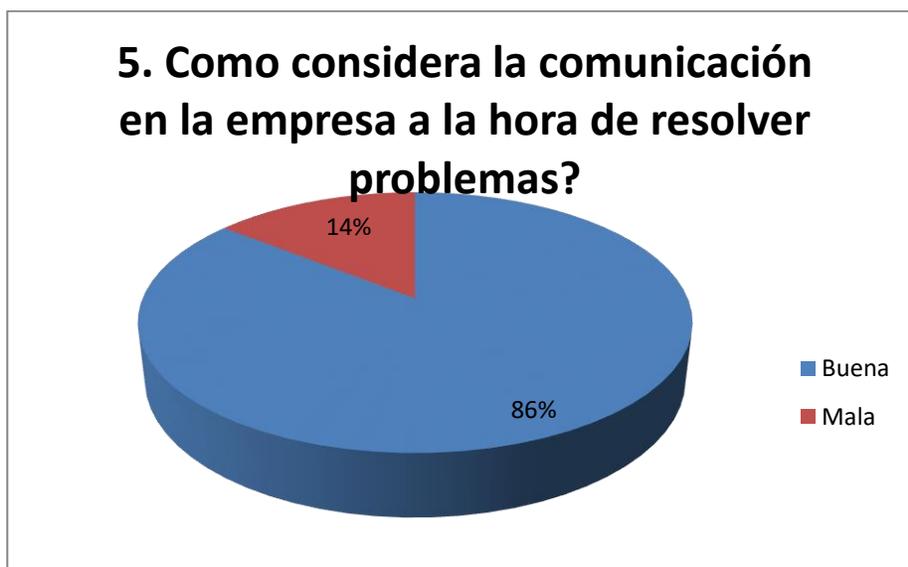
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4. Pregunta 4



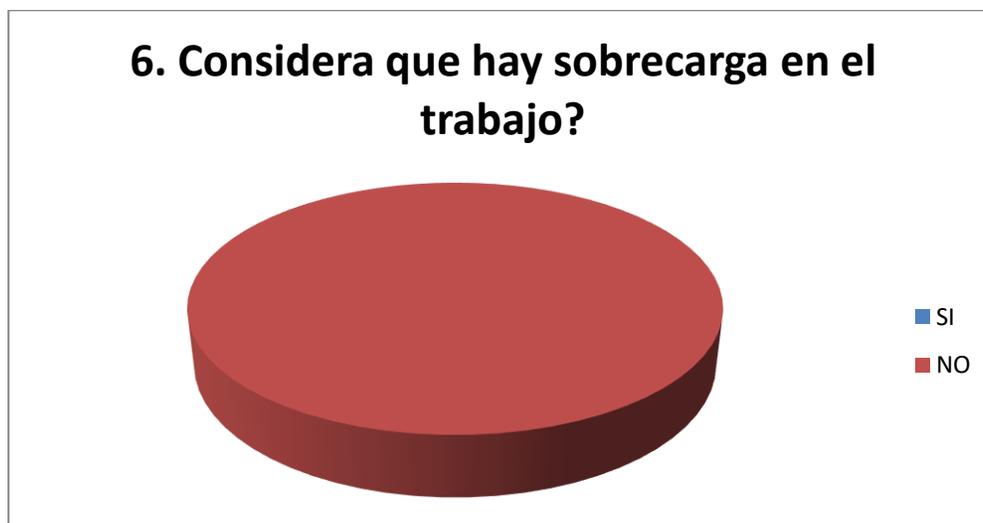
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5. Pregunta 5



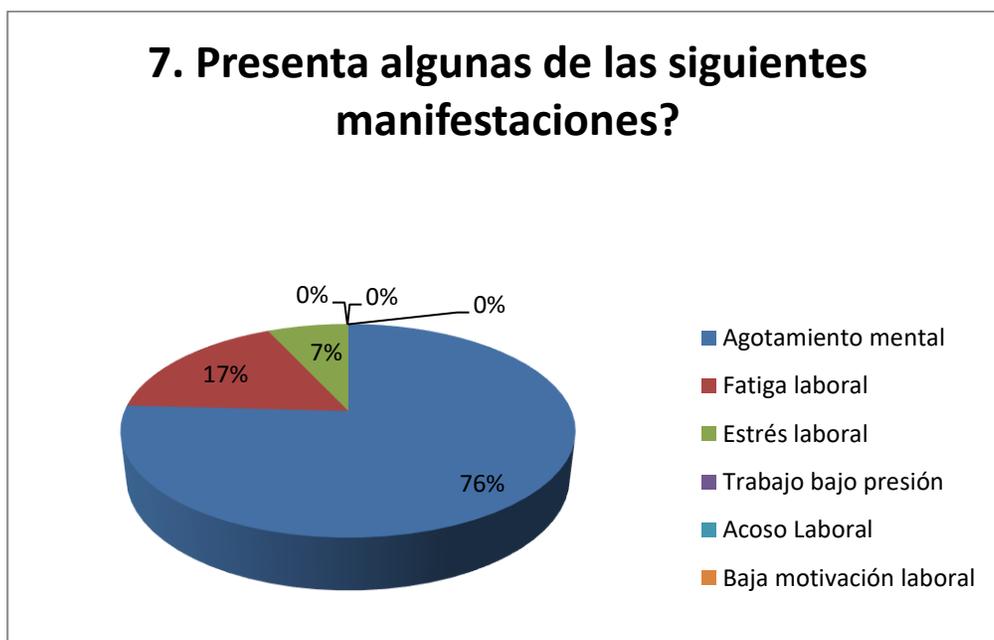
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6. Pregunta 6



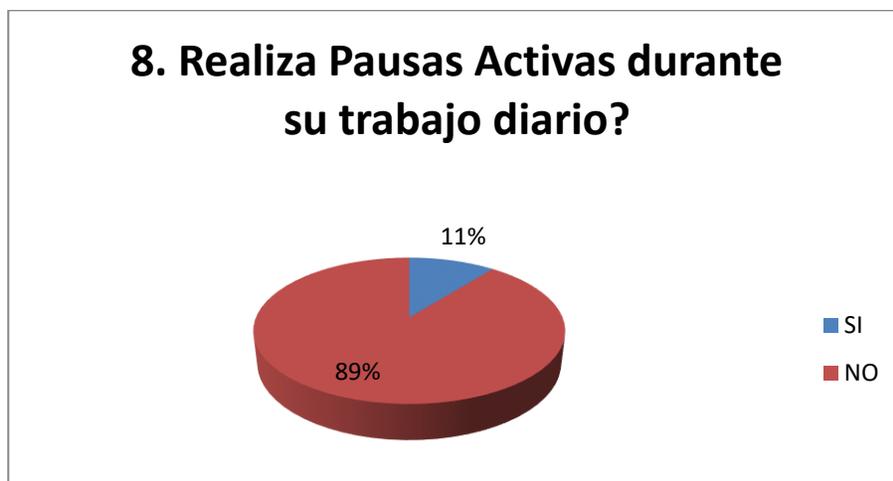
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7. Pregunta 7



Fuente: Elaboración propia

Grafico 8. Pregunta 8



Fuente: Elaboración propia

Grafico 9. Pregunta 9



Fuente: Elaboración propia

Grafica 10. Pregunta 10



Fuente: Elaboración propia

4.2 Análisis de Datos

Una vez realizada la encuesta a la empresa Saludrogas, se logró determinar y analizar los siguientes resultados para una muestra de 28 personas encuestadas:

En cuanto al conocimiento que los colaboradores tienen del plan de salud ocupacional de la empresa, se define que el 64% de los encuestados, manifiesta tener información de los planes o actividades que este involucra, el otro 36 % manifiesta conocer parcialmente según las participaciones que han logrado tener en algunos momentos.

Se observa a demás, que el 93% considera que su trabajo está dentro de las normas de seguridad, frente a un 7% que expreso tener dudas al respecto.

El 64% de los colaboradores encuestados, considera que el programa de salud ocupacional abarca a todas las áreas de la empresa, frente a un 36% que manifestó no tener el plan de salud ocupacional para todas las áreas, además que podría desarrollarse una planificación que no sólo contenga lo estipulado normativamente, sino que involucre actividades sociales que fortalezcan el desarrollo personal aunado al desarrollo de la cadena.

En un porcentaje mayoritario de los colaboradores encuestados con un 68% expresaron que se les actualizaba en temas de salud ocupacional a través de métodos como la información escrita en carteleras y correo corporativo, un 29 % considera que su actualización está dada por las capacitaciones periódicas que se dan en la empresa y un 3% percibe su actualización por las

charlar informativos que a través de personal especializado.

La encuesta además permitió conocer que Saludrogas cuenta en general con una buena comunicación cuando de solucionar inconvenientes se trata, un 14% de las personas manifestaron tener un momento incomodo en las relaciones interpersonales.

Todo el personal encuestado manifestó tener una carga laboral llevadera, no consideran que exista sobrecarga en las funciones desempeñadas. Sin embargo, si se observa que el 76 % de los encuestados manifiesta sentir agotamiento mental en la jornada laboral, seguido de la fatiga y en un pequeño porcentaje con el estrés.

Una de las razones por las cuales se pueden estar presentando las manifestaciones anteriores es debido a que según la encuesta, la mayoría de los colaboradores no realizan pausas activas en su trabajo diario y en cuanto al descanso que tienen durante la jornada laboral es la correspondiente a la hora y media que se les permite para el almuerzo según el 23,82% de los encuestados.

Dentro del análisis de los datos, se puede concluir como los colaboradores en su totalidad, opinan que el plan de salud ocupacional en la cadena Saludrogas podría mejorar y ser más completo para alcanzar la satisfacción plena del Recurso Humano. Una de las razones por las cuales se pueden estar presentando las manifestaciones anteriores es debido a que según la encuesta, la mayoría de los colaboradores no realizan pausas activas en su trabajo diario y en cuanto al descanso que tienen durante la jornada laboral es la correspondiente a la hora y media

que se les permite para el almuerzo según el 23,82% de los encuestados.

Para el caso de las competencias laborales es claro que son necesarias dentro de la organización, desde el punto de vista Gerencial, lo que indica la necesidad de fomentar y direccionar los programas de Salud ocupacional como complemento al estímulo laboral; según Rocha Valbuena C (2016) estas “no están ligadas a un cargo en particular, ni a ningún sector económico, o tipo de actividad productiva”, lo que permite indicar estas, interactúan en todo el entorno organizacional en sus diversas formas las cuales soportan los pilares del desarrollo administrativo y económico, asociados al cambio continuo y variables claves en la solución de problemas.

Teniendo en cuenta estos resultados es conveniente que la empresa mejore las condiciones en que se realiza una actividad, ya que estas repercuten en la eficiencia de la misma. El entorno laboral influye de forma considerable en la forma de cómo se realizan las actividades en la empresa, en cuyo caso se habla de las condiciones emocionales, calidad y eficiencia de las labores, entre otras.

Tomando como referencia el interrogante 1 donde se determinó que el 64% de los encuestados, manifiestan tener información de los planes de salud ocupacional, y el 36 % manifiesta no conocer de forma parcial o total el plan de salud ocupacional, lo que permite tomar un mayor interés empresarial, ya que se ha identificado que el bienestar laboral de los trabajadores es fundamental para aumentar la productividad en los procesos, de esta manera las empresas están adoptando medidas que mejoren la salud y el bienestar integral de sus

colaboradores.

Siendo la Gestión del Conocimiento un transmisor de experiencias dentro de los mismos empleados, la empresa Saludrogas refleja en los resultados la falta de este tipo de recurso, lo que resta importancia a la Gerencia del Talento Humano, sí como la Salud Ocupacional; Bañegil Palacios(2004) define que la Gestión del Conocimiento “hace referencia a la transmisión del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros”, es decir, al hacer uso de estos como recursos disponibles, se plantea igualmente la necesidad de su aplicabilidad en toda su expresión y que de este, se facilita la comunicación fluida entre empleados.

Finalmente, se observa como los colaboradores en su totalidad, opinan que el plan de salud ocupacional en la cadena Saludrogas podría mejorar y ser más completo para alcanzar la satisfacción plena del recurso humano.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

5.1 Resumen de Hallazgos

Como resultado de los análisis de los datos obtenidos de la encuesta podemos resumir los siguientes hallazgos:

Los empleados de empresa farmacéutica Saludrogas tienen conocimiento del programa de salud ocupacional, pero existen falencias en el momento de transmitir la información.

El método más utilizado para instruir a los colaboradores en temas de salud ocupacional es el escrito, dejando de lado las capacitaciones teórico-prácticas que serían fundamentales para que el personal realice los entrenamientos necesarios y puedan actuar frente una situación de riesgo.

Se puede identificar que no existe sobre carga laboral, la exposición a sufrir un accidente laboral es baja, pero no existen buenas prácticas de auto cuidado, puesto que no se realizan pausas activas y por la labor desempeñada (8 horas de pie), se tiene un gran riesgo de contraer enfermedades osteo musculares.

No existe un acompañamiento permanente por parte de la ARL a la cual se encuentran afiliados los colaboradores, las capacitaciones recibidas por profesionales en salud ocupacional son mínimas, de esta manera los conocimientos impartidos a los colaboradores son básicos y

dejan muchas inquietudes sin resolver.

La participación de los colaboradores en el programa de salud ocupacional es mínima, ya que no existen espacios que permitan la retroalimentación continua y la mejora a las prácticas y procesos actualmente establecidos.

Existe el comité paritario de salud, pero este requiere de una asesoría profesional que permita la organización y orientación de las actividades que este debería desarrollar.

En la actualidad los riesgos psicosociales marcan tendencia en las empresas, Saludrogas no se escapa de esta problemática, puesto que la mayoría de sus empleados presentan agotamiento mental y fatiga laboral, a pesar de la que labores desempeñadas no requieren de mucho esfuerzo físico, estas requieren de un alto grado de concentración, rapidez y la utilización constante de sistemas electrónicos con el computador, que incrementan dicho riesgo.

El bienestar laboral, cumple una función fundamental para la salud mental de sus empleados, por esta razón es importante que la empresa desarrolle actividades que permitan la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, incentivando la vida sana.

Las jornadas laborales establecidas por la empresa son acordes con la normatividad vigente, de esta manera los empleados tienen el tiempo suficiente para descansar, las horas extras son muy restringidas y se evitan al máximo su realización.

A pesar de que sus empleados se sienten satisfechos a nivel general con la empresa, todos concluyen en que el programa de salud ocupacional debe reestructurarse, adoptando medidas que permitan el diseño de un modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional.

5.2 Recomendaciones

- La empresa Saludrogas y en especial sus directivos, deben crear conciencia de la importancia que tiene el programa de salud ocupacional para el logro de sus objetivos organizacionales, adoptando medidas y estableciendo recursos que permitan la reestructuración y mejoramiento del programa actualmente establecido en su droguería.

- La empresa debe establecer actividades recreativas, que incentiven estilos de vida saludables, de esta manera los empleados podrán bajar los índices de estrés y fatiga laboral, aportando al máximo sus capacidades a nivel productivo.

-Los colaboradores deberán generar un compromiso en temas de auto cuidado, utilizando correctamente las herramientas entregadas por la empresa, para su protección integral.

-La empresa debe dar prioridad a la contratación de un profesional en salud ocupacional, que realice el acompañamiento continuo, diseñe, reestructure y se encargue del programa de salud ocupacional.

-Se debe diseñar un cronograma o plan de acción que permita partiendo de un diagnóstico previo, que permita establecer las actividades necesarias para promover y mantener el más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, promoviendo la adaptación del trabajo al hombre y del hombre a su trabajo.

-Implementar talleres de capacitación, que permita el reconocimiento del área de salud ocupacional y seguridad laboral.

Se deberán establecer alianzas con la ARL , sacando el mayor provecho en temas relacionados con la capacitación, actualización y practica empresariales en temas directamente relacionados con salud ocupacional como :

- Entrenamiento de brigadas de Emergencia
- Talleres del manejo de estrés
- Manejo de extintores
- Asesorías en planes de emergencia
- Simulacros de emergencia

-Se deberán realizar un análisis de puestos de trabajo, que permita identificar los posibles riesgos

-Crear un banco de conocimiento a través de una biblioteca digital que permita el fácil acceso de los empleados a toda la información sobre el área de salud ocupacional y seguridad laboral, procesos de capacitación, planeamiento de actividades y recursos disponibles para dichas actividades. Debemos reconocer que solo a través de talleres y haciendo los entrenamientos dados desde salud ocupacional, deben ser guardados porque serán revisador por salud ocupacional pero esta vez por el estado ministerio de trabajo.

- Establecer visitas de seguimiento que permitan cuantificar el progreso, de formación en cada uno de los aspectos de salud ocupacional con lo que se pretende tener un mejor desempeño en cuanto a los alcances de salud ocupacional, que se deben hacer las visitas por la persona encargada de suplir y enseñar y definir los planes de salud ocupacional, no bastaría solo con avisos , charlas de 15 minutos , lo que se necesita realmente es que se ejerza la premisa de enseñar y actualizar bien a los empleados de la cadena , pues muchos al preguntarle contestan sin argumentos, cuando se les aborda sobre los lineamientos de salud, si ellos conocen a fondo los accidentes de trabajo, como identificar un accidente laboral, si es un incidente, no contestan de una forma veraz, por lo que se debe explicar la resolución 1111/2017 y a su vez realizar una socialización de roles y responsabilidad con todo el personal e implementar carpeta con facturas y órdenes de compra de EPP y MMTO, con recarga de extintores, tener actualizado firmado y archivado plan de trabajo de salud ocupacional y capacitación, pues esta documentación hay que enviarla mensualmente al gestor de riesgos, se deben hacer seguimientos de inspección, el hecho de que se esté en una droguería no garantiza, que no se sufran accidentes.

-Se debe realizar gestión de formación y condiciones propuestas en auditoria del SGSST hay que enviar la documentación al gestor SST, hay que enviar la gestión documental al facilitador, y lo que se envíe se debe notificar, esto es de secuencia legal, la persona encargada de enviar los talleres y las capacitaciones debe enviar esto al ministerio de trabajo, se debe hacer seguimiento de toda la gestión documental, como accidente, incidentes, reportar en el tiempo que establecido.

-Es necesario tener las facturas de las compras de herramientas, que usen los trabajadores para poder desempeñarse mejor, recordemos que esto es por ley y no es negociable.

-Todos deben tener estándar de seguridad y surtido en droguerías debidamente firmado y almacenado ante SGSST.

-Las actas de entrega de normas y estándares y procedimiento de seguridad, donde estará el nombre la cedula, el cargo y cuando fue firmado, es una certificación legal de cómo debe manejar los equipos y cargas dentro de la droguería.

-La divulgación del programa de salud ocupacional dentro de este debe estar con conocimiento del 100% del personal y lo deben de saber y apoyarse con la persona encargada del área cuando no entiendan algo, se debe hacer la actualización y seguimiento con capacitaciones en panoramas de factores de riesgo.

-Las reuniones de Copaso se deben hacer semanalmente con los administradores y el señor Mario Echeverry, manejando temas de accidentes laborales, incidentes y planes de mejora donde la infraestructura no sea de riesgos para los empleados de las droguerías.

-Se debe hacer asesorías en planes de emergencia no basta con tenerlos en carpetas se deben hacer simulacros, y saber el seguimiento y caracterización.

-Hay que hacerle seguimiento a los ausentismos de los empleados aunque más bien son pocos por incapacidad, hay que estar pendiente por que la edad de los droguitas algunos sobrepasan los 46 años, hay que estar pendientes de los controles rutinarios.

-Los carnets de manejo de medicamentos dados por la secretaria de salud departamental deben ser actualizados por lo menos para aquellos que vienen de otras ciudades.

-La escuela de ergonomía no se ve tan clara dentro del contexto, debemos tener aun profesional por lo menos 1 mes para que dinamice y corrija malas posturas de algunos empleados, recordemos que esto es una función de salud ocupacional.

-Se debe tener una planeación más desarrollada en pausas activas, ya que muchos colaboradores es más bien poco los ejercicios que hacen, porque están parados todo el día esto recordemos que deben de hacer la pausas activas para mejorar el estrés

-Las inspecciones de riesgo a las droguerías no se evidencian en las carpetas de los colaboradores y si algunas la tienen otros no, ellos se ciñen a que el ministerio de salud solo los visita y que solo les pide cámara de comercio, bomberos, fumigación y la visita pasada, es un error si llega el ministerio de trabajo les pedirá turnos carpeta de salud y seguridad en el trabajo, capacitaciones, reuniones mensuales o semanales , señalización de la droguería revisión de seguimiento a las áreas, esto, con el NIT y la cámara pero con la revisión de las horas trabajadas , manejo de extintores “que el personal sea capaz de operar un extintor” .

-Las capacitaciones se deben aplicar al 100% de la planta de personal, no se pueden quedar en las carpetas, solo el método de aplicación es mejorar la que hacemos a diario, es factible que los colaboradores, por el afán se les olvide llenar algunas novedades de accidentes como punzón, golpe, o picadura pero hasta el más mínimo detalle debe ser informado.

-Las enfermedades que tenga algún empleado debe ser informado, ya que si llegara a ocurrir un accidente dentro del cualquier droguería, este empleado se viera afectado no podría ser despedido y tendría que ser reubicado, por eso lo importante de las reuniones.

-Atención a las vistas de las entidades gubernamentales, deben ser siempre atendidas por el encargado de la droguería y solo se hará de 8 am a 12m y de 2 a 5 pm de la tarde de lunes a viernes, en los horarios de oficina.

-No se podrán hacer acciones diferentes en la droguería como la de expender ni oficios diferentes al contratado, debe tener su baño bien identificado, sala de comida y descanso deben poseer un sitio para cambiarse y para poderse lavar las manos ya que las droguería prestan servicio de inyectología debe ser identificada y con todas sus instrumentaciones aparte de la droguería.

-Momentos sinceros para el personal que incumpla con las actividades de salud ocupacional como estar en sillas manipulando pesos muy grandes, deben quedar por acta por llegarse a presentar un accidente por hacer caso omiso a los parámetros de la droguería Saludrogas.

5.3 Propuesta

La creación del Plan Estratégico Integral para el desarrollo del bienestar laboral y social con Énfasis en Gestión del Conocimiento, en la empresa Salud Drogas es posible desarrollarse a través de la contratación de un profesional en el área, para que diseñe el plan estratégico integral y brinde asesoría en la realización de las actividades establecidas en el plan.

Dicha contratación se realizaría por labores establecidas a través de un contrato de prestación de servicios y evaluadas de acuerdo a un cronograma preestablecido.

Actividad 1: Elaborar diagnóstico general con respecto a salud ocupación y la gestión del conocimiento en la empresa Salud Drogas. Donde MARIO ECHEVERRI CASTAÑO, se compromete a desarrollar el sistema de gestión, seguridad y salud en el trabajo fomentando la participación de todos los niveles de la organización que deben generar un compromiso tanto individual y colectivo de cómo cuidar y autocuidado en los trabajadores, además establece que cada uno de los trabajadores, y también establecerá, la prevención y control de los riesgos o peligros no son responsabilidad exclusiva del área de seguridad y salud en el trabajo, sino de cada trabajador y especialmente de aquellos que tienen bajo su responsabilidad, grupos de personas y áreas de trabajo.

Actividad 2: Elaboración del plan de trabajo partiendo del diagnóstico de la actividad enfocada en el manejo de salud ocupacional aplicada a los empleados de una forma concreta y desarrollada, donde ellos estén enterados del plan de salud ocupacional y responder por la

ejecución permanente del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Actividad 3: Diseño de intervención del profesional en las áreas de salud ocupacional como con programas bienestar laboral de vida saludable. se comprobara ante las autoridades competentes de seguridad y salud en el trabajo , si fuere necesario mediante estudios evaluativos que se cumple con las normas de medicina , higiene y seguridad industrial para la prevención de enfermedades ya accidentes laborales , se debe organizar y se debe orientar el comité paritario de salud ocupacional y el comité de convivencia laboral de la droguería SALUD DROGAS – MARIO ECHEVERRI CASTAÑO , con la participación activa de los trabajadores en las diferentes áreas de trabajo.

Actividad 4: Talleres de socialización sobre los programas a implementar y la normatividad que los ampara. Y notificar obligatoriamente a las autoridades competentes los accidentes y enfermedades laborales que se presenten, así como restricciones médicas deben ser informadas de una forma coordinada y deben enviarse en menos de un mes aquellos trabajadores con restricciones médicas.

Actividad 5: Informar a los trabajadores sobre los agentes contaminantes y los riesgos o peligros a los cuales estas expuestos, sus efectos y las medidas preventivas correspondientes, programar eventos de capacitación en seguridad y salud en el trabajo al igual que facilitar la asistencia cuando estos se realicen en la empresa por otros entes e instituciones ,participar activamente con los trabajadores en las visitas de inspección e investigación que se programen o en casos especiales , llevar a cabo todo lo que es referente a la legislación vigente, y ponerla en

práctica en toda la empresa , con la consigna de evitar accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

5.4 Recursos: Humanos, Materiales, Financieros

Humanos: Profesional de Gestión del talento humano y salud ocupacional, empleados y directivos.

Materiales: Espacios de capacitación, video Beam, sonido, escenarios deportivos, acceso a internet durante los talleres.

Financieros:

Tabla 1. Recursos financieros

DESCRIPCION	RECURSOS
CONTRATACION PROFESIONAL X MES	1.200.000
ALQUILER DE ESPACIOS	1.500.000
MATERIALES DEPORTIVOS	500.000
MATERIALES DE CAPACITACION	350.000
ALIMENTACION DE TALLERES	750.000
TOTAL	4.300.000

5.5 Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt

TAREA	PRECEDE	DURACION	INICIO	FIN	T. EMPLEADO	FINALIZADO
CONTRATACION PROFESIONAL DE SALUD OCUPACIONAL	-	1	0	0	1	NO
ELABORACION DE DIAGNOSTICO DE NECESIDADES	CONTRATACION PROFESIONAL DE SALUD OCUPACIONAL	2	1	2	0	NO
DISEÑO DE PLAN DE TRABAJO	ELABORACION DE DIAGNOSTICO DE NECESIDADES	3	3	5	0	NO
DISEÑO DE INTERVENCION PROFESIONAL	DISEÑO DE PLAN DE TRABAJO	15	6	20	0	NO
REALIZACION DE TALLER Y JORNADAS DE INTEGRACION	DISEÑO DE INTERVENCION PROFESIONAL	30	21	50	0	NO
IMPLEMENTACION DE BIENESTAR LABORAL CON ESTILO DE VIDA SALUDABLE	REALIZACION DE TALLER Y JORNADAS DE INTEGRACION	30	51	80	0	NO

TAREA	PRECEDE	DURACION	INICIO	FIN	T. EMPLEADO	FINALIZADO
CONTRATACION PROFESIONAL DE SALUD OCUPACIONAL	-	1	0	0	1	NO
ELABORACION DE DIAGNOSTICO DE NECESIDADES	CONTRATACION PROFESIONAL DE SALUD OCUPACIONAL	2	1	2	0	NO
DISEÑO DE PLAN DE TRABAJO	ELABORACION DE DIAGNOSTICO DE NECESIDADES	3	3	5	0	NO
DISEÑO DE INTERVENCION PROFESIONAL	DISEÑO DE PLAN DE TRABAJO	15	6	20	0	NO
REALIZACION DE TALLER Y JORNADAS DE INTEGRACION	DISEÑO DE INTERVENCION PROFESIONAL	30	21	50	0	NO
IMPLEMENTACION DE BIENESTAR LABORAL CON ESTILO DE VIDA SALUDABLE	REALIZACION DE TALLER Y JORNADAS DE INTEGRACION	30	51	80	0	NO

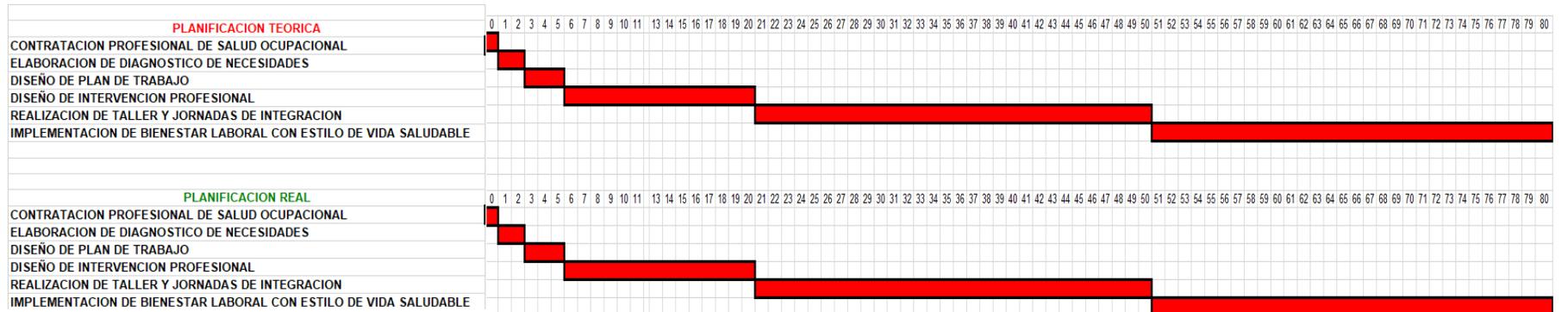
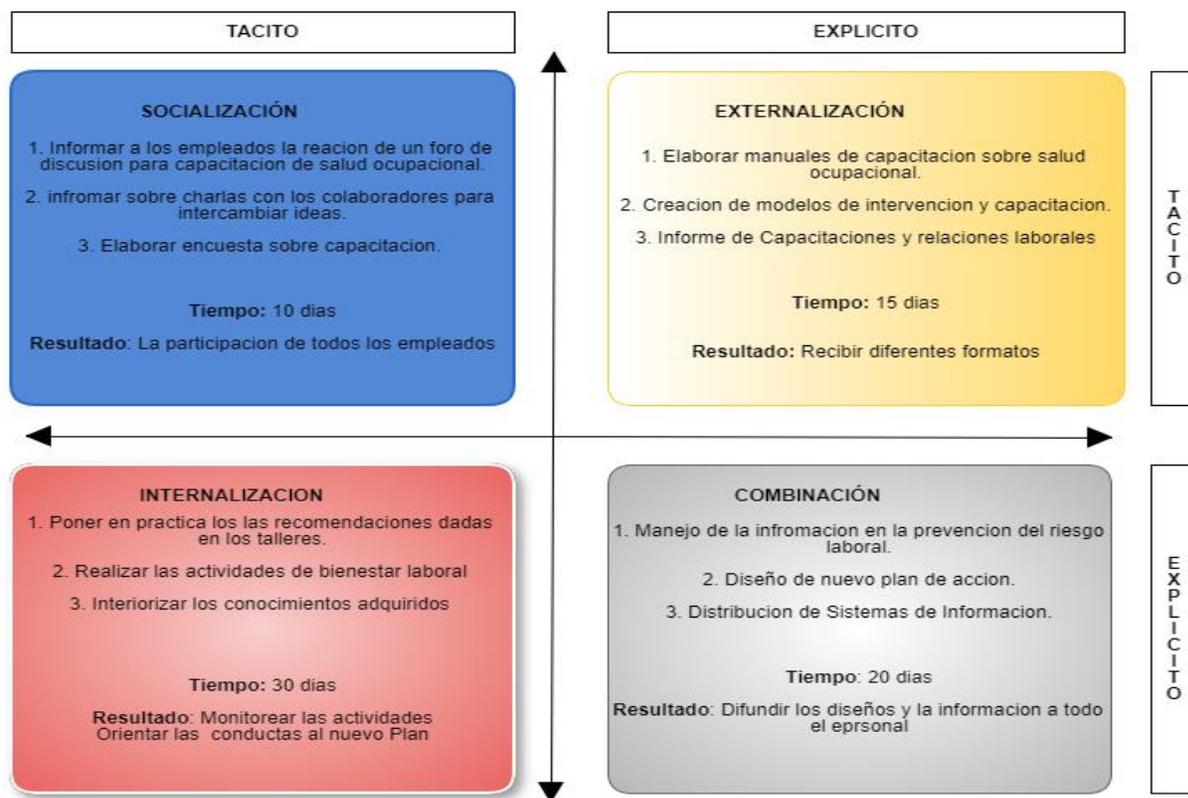


Tabla 2. Cronograma de actividades



Referencias Bibliográficas

1. Alles, Martha. Desempeño por competencias. Evaluación 360°. (3a. Ed.). Buenos Aires, AR: Ediciones Granica, 2006. Pág. 81. Recuperado de: <https://books.google.com.co/books?id=HYGSeoWISbYC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
2. Alles, Martha. Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias. Vol. 1 (3a. ed.). Buenos Aires, AR: Ediciones Granica, 2016. ProQuestebruary. Web. 27 November 2016. Recuperado de: <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=11217293>
3. Competencias Laborales OIT (s.f.) Las 40 preguntas más frecuentes sobre competencia laboral pp. 2-11. Recuperado de: http://cmap.upb.edu.co/rid=1133967433770_979963846_282/Competencias%20Laborales%20OIT.pdf
4. Ernst & Young - Consultores (2008). Gestión por competencias. Recuperado de: <http://formacionhumana.files.wordpress.com/2008/06/competencias.pdf>
5. Escobar, M. (2015) Las Competencias Laborales: La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones Estudios gerenciales Universidad ICESI. Recuperado de: https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/170/html
6. Hernández N. (2014). Teoría de la gestión del conocimiento. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-gestion-del-conocimiento/>
7. Rocha Valbuena C (2016). Gestión por competencias. Unad:Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10596/9588>

8. Zúñiga Montalvo Melissa. (2015, marzo 30). Gestión del conocimiento en la empresa. Ensayo. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/gestion-del-conocimiento-en-la-empresa/>
9. Consejo de Salud Ocupacional (2014) recuperado de:
<http://www.cso.go.cr/tematicas/psicosociales.html>
10. Betancur y Vanegas (2003). Modelo para la elaboración del programa de salud ocupacional con un enfoque de sistemas de gestión. Colombia. Administradora de riesgos laborales sura. Recuperado de
https://www.arlsura.com/pag_serlinea/distribuidores/doc/documentacion/elaboracion_pso.pdf.
11. Alcaldía de Bogotá (2014). Resolución reglamentaria 018 de 2014. Colombia. Recuperado de
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=58259>
12. Marin (2015). Seguridad ocupacional. Colombia. Recuperado de
<http://miseguridadocupacionalsena.blogspot.com.co/>
13. Ministerio de trabajo (2014). Decreto del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud 1443. Colombia. Recuperado de
<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Decreto+1443.pdf/e87e2187-2152-a5d7-fd1d-7354558d661e>
14. Sanchez(2017). Nuevo sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) en Colombia. Colombia. Recuperado de <https://www.gerencie.com/nuevo-sistema-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-sg-sst-en-colombia.html>.
15. Tangarife(2007). Diseñodel programa de salud ocupacional para la notaria de Pereira del circulo de Pereira. Recuperado de
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/785/61362T164dp.pdf?sequence>

ANEXOS (ENCUESTA)

ENCUESTA DEL PROCESO DE SALUD OCUPACIONAL SALUDROGAS	
FECHA	
NOMBRES Y APELLIDOS	
CARGO	
No.	PREGUNTA
1	Conoce el Plan de salud ocupacional de Saludrogas? SI_____ NO_____
2	¿Se incumplen algunas normas de seguridad en su lugar de trabajo? SI_____ NO_____
3	¿Considera que el Plan de salud ocupacional actual involucra a todas las áreas de la empresa? SI_____ NO_____
4	¿Qué método es utilizado para actualizar al personal sobre el plan de salud ocupacional? Charlas informativas con expertos _____ Información escrita en carteleras y correo corporativo _____ Capacitaciones periódicas _____ ¿Otro___ cuál? _____
5	¿Cómo considera la comunicación en la empresa a la hora de resolver problemas? Buena_____ Mala_____
6	¿Considera que hay sobrecarga en el trabajo? SI_____ NO_____
7	¿Presenta algunas de las siguientes manifestaciones? Agotamiento mental _____ Fatiga laboral _____ Estrés laboral _____ Trabajo bajo presión _____

	Acoso Laboral _____ Baja motivación laboral _____
8	¿Realiza Pausas Activas durante su trabajo diario? SI_____ NO_____
9	¿Tiene algún descanso durante la jornada de trabajo (señale cuánto)? Media hora _____ 1 hora _____ 1 hora y media _____ 2 horas _____ No tiene _____
10	Considera debe mejorar el plan de salud ocupacional en Saludrogas? SI_____ NO_____