

Diplomado en Gerencia del Talento Humano

Fase 6.

Propuesta de Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento

Estudiantes:

Ángela Martínez Ortega. Cód. 52269761

Diana Carolina Ospina. Cód. 1116242983

Helen Johana Ardila. Cód. 53038463

Sandra Cecilia Padilla. Cód. 32608333

Michael Gerardo Hernández C. Cód.1110537757

Grupo 101007_88

Tutora:

Jenifer Mosquera

Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD-
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN
Bogotá 2017

Tabla de Contenido

<u>Introducción</u>	<u>3</u>
<u>Objetivos</u>	<u>4</u>
<u>PROPUESTA MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD OCUPACIONAL CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</u>	<u>5</u>
<u>CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA</u>	<u>7</u>
<u>1.1. Antecedentes del problema</u>	<u>7</u>
<u>1.2. Planteamiento del Problema</u>	<u>9</u>
<u>1.3. Objetivos</u>	<u>12</u>
<u>1.4. Justificación de la Investigación</u>	<u>13</u>
<u>CAPÍTULO 2. REVISIÓN DE LITERATURA</u>	<u>16</u>
<u>2.1. Marco Teórico</u>	<u>16</u>
<u>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA GENERAL</u>	<u>25</u>
<u>3.1. Método de la investigación</u>	<u>25</u>
<u>3.2. Población y Muestra</u>	<u>26</u>
<u>3.3. Fuentes de información</u>	<u>27</u>
<u>3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</u>	<u>28</u>
<u>CAPÍTULO 4. RESULTADOS</u>	<u>30</u>
<u>4.1. Presentación de Resultados</u>	<u>30</u>
<u>4.2. Análisis de datos</u>	<u>31</u>
<u>CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES</u>	<u>38</u>
<u>5.1. Resumen de hallazgos</u>	<u>38</u>
<u>5.2. Recomendaciones</u>	<u>40</u>
<u>5.3. Propuesta</u>	<u>41</u>
<u>Fase 1. Socialización</u>	<u>44</u>
<u>Fase 2. Externalización</u>	<u>47</u>
<u>Fase 3. Combinación</u>	<u>48</u>
<u>Fase 4. Interiorización</u>	<u>50</u>
<u>5.3.1. Recursos: Humanos, Materiales, Financieros</u>	<u>51</u>
<u>5.3.2. Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt</u>	<u>54</u>
<u>Conclusiones</u>	<u>57</u>
<u>Referencias Bibliográficas</u>	<u>58</u>

Introducción

En el presente trabajo escrito, se presentará la propuesta grupal seleccionada para la sustentación del trabajo final, del Diplomado de profundización en el área de Gerencia del Talento Humano, donde se ha identificado una oportunidad de mejora asociada al tema de salud ocupacional de la empresa HIDROCOL & CÍA. SAS, donde se llevará a cabo un proceso asociado a las líneas de investigación de la UNAD, con el fin de contar con un orden lógico y objetivo, apoyado en metodologías válidas y hechos reales sobre el tema seleccionado, que es el riesgo asociado al factor psicosocial.

Como hemos venido tratando el tema a lo largo del desarrollo de este diplomado, el trabajador es el recurso más valioso de toda empresa, donde el mismo debe ser administrado por personal especializado y capacitado en el tema del recurso humano, donde por medio de la gestión del conocimiento, se debe socializar toda aquella información y planes que promuevan un escenario seguro de trabajo, así como un cuidado integral del trabajador, lo cual resultará finalmente en un aspecto positivo para la empresa como ente económico en la consecución de sus objetivos organizacionales. Es así, que el grupo colaborativo presentará un Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento el cual se apoya bajo el modelo Nonaka y Takeuchi (1995), el cual nos lleva a comprender la importancia de crear y transferir el conocimiento de manera apropiada en la empresa.

Objetivos

Objetivo General

Presentar una propuesta de Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento bajo el modelo Nonaka y Takeuchi (1995), con el fin de minimizar el riesgo del factor psicosocial, y de esta manera, proveer un escenario de trabajo seguro para los colaboradores de la empresa HIDROCOL & CÍA, donde se promueva ante todo la prevención y si es necesaria la implementación de correcciones a las que haya lugar.

Objetivos Específicos

Diseñar una propuesta factible, sobre la cual se hayan realizado pasos tales como el reconocimiento del antecedente del problema, revisión de literatura asociada a este riesgo y uso de una metodología para obtener un análisis apropiado de resultados.

Sugerir a la empresa seleccionada, la implementación de la propuesta resultado del proceso investigativo, donde se tengan en cuenta los recursos para la puesta en marcha de la misma.

Propiciar un escenario donde las condiciones a nivel laboral promuevan la protección integral y dedicada de los trabajadores, y se otorgue la importancia necesaria a su participación para la mejora continua de la empresa, brindando también beneficios asociados al logro de su cuidado.

PROPUESTA MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD OCUPACIONAL CON ÉNFASIS EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

La empresa HIDROCOL & CIA., es una empresa ubicada en la ciudad de Bogotá; se dedica a la fabricación y distribución de suelo artificial Hidrosolta; también, comercializa accesorios de puesta a tierra y dispositivos para la prevención contra rayos como Drenadores de Sobretensiones por Dispersión. Adicionalmente, ofrece asesoría técnica e instalaciones para sus productos ofreciendo así soluciones para los sectores eléctricos, de telecomunicaciones y a personas o empresas que usan equipos eléctricos y electrónicos ante una amenaza que pueda generar factores atmosféricos y fallas en sistemas de energía.

Debido a su actividad económica y a las funciones asignadas a sus trabajadores, se hace necesario que la empresa implemente un Modelo Estratégico Integral para el Proceso de Salud Ocupacional que se base en la Gestión del Conocimiento por personal competente en el tema del recurso humano, ya que este es el activo más valioso de toda compañía y como tal, se debe asegurar un cuidado integral del mismo, bajo parámetros que se acojan tanto al marco legal actual, como transfiriendo todo el conocimiento necesario para la socialización y ejecución de estrategias que promueven un ambiente seguro de trabajo que componga tanto el aspecto físico de los trabajadores como su parte psicosocial.

La propuesta se presentará bajo el modelo de Socialización – Exteriorización – Combinación – Interiorización, pasos de alta importancia a la hora de administrar de forma adecuada el conocimiento de la organización, donde el mismo se construya desde la experiencia individual

convirtiéndose en una experiencia colectiva, que enriquezca el ámbito laboral de la empresa y apoye una gestión de minimizar los riesgos laborales.

Para la presente propuesta, el grupo colaborativo en consenso, decidió trabajar sobre el tema del riesgo psicosocial, donde se buscará que dicho riesgo sea minimizado al máximo por medio del diseño e implementación de un programa que inicialmente prevenga este tipo de riesgo y si es el caso, tomar las medidas correctivas necesarias. Este proceso se adelantará de acorde a los lineamientos del SIGI -Sistema de Gestión de la Investigación- de la UNAD, donde bajo reglamentación interna, la universidad expidió el Estatuto de Investigación, bajo el cual se reglamenta la forma en la cual se promueve la cultura investigativa y el espíritu emprendedor de quienes la integran.

Para nuestro caso, desde el perfil de estudiantes, abordaremos esta propuesta bajo una línea de investigación. En la UNAD, ésta se define como aquel parámetro que apoya la actividad investigativa en cuanto a un tema específico a tratar, donde para el Programa de Administración de Empresas por medio de la ECACEN, se otorga esta importancia al proceso investigativo, como un escenario propicio para la construcción del conocimiento, de reflexión y de experiencia; es así, que se habla de una “investigación formativa” por medio de una “cultura investigativa” que apoye lo social; por lo cual, presentamos a continuación la siguiente propuesta bajo la línea de Investigación de Gestión de las Organizaciones.

CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA

El trabajo se considera como una actividad fundamental, donde no siempre se tienen en cuenta las necesidades de los trabajadores respecto al ámbito psicológico y social en el cual se desenvuelven, la mayor parte de las veces, se da más importancia a planteamientos de seguridad en el trabajo como prevención de accidentes, cuidado de su parte física, entre otros; sin embargo, el cuidado del empleado debe ser integral, ya que cuando se trata de su parte psicosocial, un riesgo en este sentido, puede llegar a representar una alteración en su relación con los demás trabajadores, desinterés por sus responsabilidades, desacato a órdenes de sus superiores, e incluso un conflicto consigo mismo. Todo esto sin duda, afecta su desempeño, su posibilidad de crecimiento en la empresa, y finalmente, afectará de forma negativa los objetivos más importantes de la empresa.

Se propone una pregunta investigativa que es la siguiente:

¿De qué manera afectan los problemas psicosociales de los trabajadores de la empresa HIDROCOL & CÍA., sus objetivos organizacionales?

1.1. Antecedentes del Problema

La Organización Mundial del Trabajo y la Comisión Mixta, han definido el riesgo psicosocial como la interacción del trabajo, el medio ambiente, las condiciones de la empresa y la adaptabilidad del empleado; donde la interacción de este conjunto de factores genera

experiencias que influyen en la salud del trabajador, en su desempeño y en la satisfacción del entorno de trabajo ¹

Ahora bien, los problemas asociados a factores psicosociales en el trabajo, ha sido materia de estudio dentro de programas y actividades donde se han desarrollado programas como el Programa internacional, de mejoramiento en las condiciones y el medio ambiente de trabajo, donde se identificaron aspectos relevantes a tener en cuenta tales como

-Promover objetivos para mejorar condiciones del ambiente de trabajo.

-Fijar objetivos concretos para reducir accidentes en el trabajo y enfermedades laborales.

-Promover que la aplicación científica se efectúe a favor del hombre y no en contra de él.

Se ha entendido el problema de un mal ambiente en el trabajo, como un factor de riesgo global, es algo que ocurre en cualquier esfera económica, en cualquier región del mundo, no tiene diferencia de posiciones o rangos en una empresa, y estos afectan tanto la parte física como emocional, para lo cual se deben adoptar medidas, ya que como hemos venido mencionando, el capital humano de una empresa, es su activo más valioso.

El riesgo psicosocial se asocia a aquellas condiciones asociadas a situaciones que tienen que ver con la organización, tales como: el puesto, de trabajo, las funciones y su entorno, lo cual afecta el desarrollo las actividades y su integridad. Estos factores afectan de manera directa la actividad laboral, es por eso que en HIDROCOL & CIA SAS., es importante el desarrollo de la

¹ Tomado del Comité Mixto de la OIT y la OMS (O.I.T – O.M.S). 1984.

calidad de vida laboral ya que permite un buen trabajo en equipo y una mejora continua de la vida laboral.

La empresa seleccionada, tiene una gran demanda a nivel nacional y ha expuesto a sus trabajadores al alto índice de trabajo tanto dentro como fuera de la empresa, esto genera estrés y ansiedad laboral, insatisfacción, y conflicto laboral.

Cada vez la trascendencia de los factores asociados al riesgo psicosocial en relación con una buena salud de los colaboradores de una empresa se ha ido identificando de forma más clara, lo cual ha representado un aumento el estudio del tema. El inicio formal sobre los factores de riesgo psicosocial y su relación con la salud en el trabajo, data de los años 70. Lo expuesto, nos lleva a comprender la importancia de la responsabilidad en la identificación, valoración e intervención constante a factores de riesgo psicosocial en la empresa y para la identificación de las causas de las enfermedades ocasionadas por el estrés en el trabajo.

En Colombia, el Ministerio de Trabajo por medio del Decreto No 1477 del año 2014 determinó una tabla de enfermedades laborales en las cuales se incluyen enfermedades relacionadas con el sistema nervioso así como trastornos mentales y del comportamiento, entre otras.

1.2. Planteamiento del problema

Para la empresa HIDROCOL & CÍA., se ha identificado que es necesario tomar medidas para mejorar el ambiente laboral y minimizar al máximo cualquier tipo de riesgo psicosocial, donde debemos entender que el término riesgo, hace referencia a un estado vulnerable a una amenaza o

peligro, dado que la interacción que se tiene entre trabajadores, y con la organización misma, hace que se cree un escenario laboral, donde no siempre se cuenta con las mejores condiciones para ejercer las funciones propias de cada puesto de trabajo.

Como sabemos, la empresa cuenta con 18 trabajadores, de los cuales 10 son de la parte administrativa y 8 de la parte operativa; y se debe evaluar mediante métodos que determinen cuál es el origen del problema concreto, donde se promueva el trabajo en equipo, donde se disminuya la rotación laboral, donde se cuente con un espacio para desarrollar actividades que le permitan tomar recesos o realizar una integración desde la parte social con sus compañeros de trabajo.

Es evidente, que un ambiente de trabajo, donde no se propicie un cuidado al trabajador en su integralidad, va a generar afectación negativa a la empresa, y esto debe ser corregido mediante la propuesta que se presentará, para poder tratar el tema desde un punto de vista preventivo en un futuro.

Es relevante señalar, que los factores de riesgo laboral, se llegan a convertir en fuente de estrés, cargas emocionales, daños psicológicos, daños físicos, y en general, compromete el bienestar del trabajador y de quienes le rodean.

Como se puede identificar, el factor de riesgo psicosocial que se puede presentar dentro de la empresa HIDROCOL & CÍA SAS., se debe identificar como un aspecto a mejorar y promover el trabajo en equipo, revisión de procesos de la organización de la compañía frente a la jornada laboral y la rotación de los puestos de trabajo y así mismo, la importancia de fomentar en los empleados las actividades deportivas, pausas activas, desarrollo personal y actividades saludables, esto con el fin de mejorar el clima organizacional y bajar el alto índice de riesgo.

Se puede afirmar, que el origen del problema no depende solo del trabajador, sino que depende directamente del entorno donde se pueden presentar acciones asociadas a factores de riesgo psicosocial, fruto a una mala organización del trabajo, es decir donde no exista una sana convivencia y donde el empleado no perciba bienestar, se conlleva a un factor o riesgo psicosocial que daña no solo la salud mental, sino la física los empleados, en el caso de la empresa HIDROCOL & CIA SAS., se ha evidenciado que es necesario generar un plan de mejora, con el fin que se extienda un beneficio a sus trabajadores y que éste contribuya con el buen clima laboral, teniendo en cuenta que las situaciones de riesgos psicosociales no solo están en el individuo, sino que están en el entorno reflejado en una mala adecuación de trabajo.

Es relevante reiterar, que el factor de riesgo psicosocial existe en cualquier ámbito laboral, y éste pone en riesgo la salud del colaborador de la organización, y que estos factores de caracterizan por unas particularidades como son:

- Se generan con el transcurso del tiempo y el espacio.
- No son fáciles de identificar.
- Afectan otros factores de riesgo.
- No se atienden de manera prioritaria.
- Están afectados por otros factores.

A inicios del siglo XXI, se ha dado un espacio importante al tema del riesgo psicosocial haciendo uso de un nuevo lenguaje de acuerdo a las variaciones presentadas en cada época, lo cual aunque tiene el mismo trasfondo de proteger al trabajador, se ha adaptado al contexto global

económico, y se sigue señalando que este tipo de riesgo, afecta de manera directa la salud del trabajador.

Este tipo de situaciones, muchas veces no perceptibles al interior de las empresas se convierten en riesgo psicosocial laboral y es un punto de alta relevancia a tener en cuenta para no tener consecuencias que lamentar. El área encargada del tema de Salud Ocupacional de la empresa, necesita realizar un plan de mejoramiento en la disminución del riesgo Psicosocial, hacer un estudio de lo que cuenta en el momento la empresa y qué elementos se necesita adicionar para realizar un plan de trabajo la disminución del estrés, de la carga laboral, de la carga física, carga mental, mejorando el escenario de trabajo para disminuir los impactos en la salud y el trabajo; proceso que se sugiere adelantar bajo un modelo de gestión del conocimiento.

1.3. Objetivos

Se pretende por medio de la presente investigación, inicialmente, determinar si la empresa HIDROCOL & CIA., está adelantando los procesos necesarios para el cuidado integral de sus trabajadores relacionado con el factor del riesgo psicosocial, de esta manera, podrá establecer las necesidades actuales y reales para la propuesta a presentar, donde se formularán de manera puntual, aspectos a corregir, medidas a adoptar, procesos a mejorar, entre otros. Se han propuesto de manera puntual los siguientes objetivos:

General

Diseñar estrategias que identifiquen factores de riesgo psicosocial a los que se exponen los colaboradores de la empresa HIDROCOL & CIA SAS bajo un Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento el cual se apoye bajo el modelo Nonaka y Takeuchi donde se construya el conocimiento y se socialice para que sea interiorizado tanto de forma individual como colectiva.

Específicos

- Identificar factores de riesgo psicosocial asociados a funciones.
- Identificar las problemáticas que generan el alto índice de riesgo psicosocial en la empresa.
- Identificar el proceso de comunicación organizacional, clima organizacional, justicia organizacional, supervisión y liderazgo, que afecte los colaboradores de HIDROCOL & CIA.
- Analizar el desempeño y clima laboral de los empleados bajo situaciones de riesgo psicosocial.

1.4. Justificación de la Investigación

Por medio de los antecedentes del problema y la descripción del mismo, hemos interpretado la trascendencia de lo que puede llegar a ocurrir si un trabajador se expone a un riesgo psicosocial, y es necesario que toda organización sin importar su actividad económica o el número de trabajadores con que cuente, aplique de manera sistemática procesos de gestión en riesgos laborales, con el fin de minimizarlos, evaluarlos, analizarlos y controlarlos, donde uno de

sus mayores esfuerzos se centre en la protección al trabajador, optimizando de esta manera todos sus recursos y alcanzar sus objetivos.

Para el tema del riesgo psicosocial, se pretende minimizar al máximo el mismo, donde la prevención tiene un papel relevante para la toma correcta de decisiones, lo cual evitará consecuencias negativas para toda la organización. Se pretende que la empresa aproveche todos esos recursos disponibles con los que cuenta para la gestión del conocimiento para socializar y llevar a la parte práctica las medidas a las que haya lugar para minimizar este tipo de riesgos.

Teniendo presente que en la empresa HIDROCOL & CIA., las tareas y el rol que desempeña cada uno de los 18 trabajadores presenta algún tipo de riesgo psicosocial y que afectan su bienestar, salud, y puesto de trabajo, es de importancia que se adelante una prevención o vigilancia para identificar el alto impacto que esto conlleva, con el fin de ayudar a disminuir estos factores y crear un buen ambiente laboral para dar cumplimiento a los planteamientos estratégicos que tiene la empresa.

El riesgo psicosocial a nivel laboral es un factor decisivo en la de etapa laboral de los empleados de una empresa, es por esto, que la promoción y prevención de enfermedades laborales, tienen cada vez más importancia y especialmente en la salud en la actividad del trabajo. Un trabajador cuidado integralmente, da como resultado un actor que aportará de manera productiva y positiva a la organización.

El clima laboral, los estados de motivación y la comunicación en las personas que conforman una empresa, se debe presentar de forma fluida; cuando por alguna razón estos factores actúan de manera negativa tiende a desencadenar en los colaboradores episodios de estrés y tensión, es por

esto que esta investigación está encaminada a determinar cómo se encuentra la empresa HIDROCOL & CIA., y qué riesgos psicosociales se logran identificar para poder minimizar, contribuyendo al correcto funcionamiento de la empresa y la consecución de sus metas y objetivos organizacionales, bajo el marco de una correcta transferencia del conocimiento.

CAPÍTULO 2. REVISIÓN DE LITERATURA

La literatura asociada al riesgo psicosocial en las organizaciones, nos llevó a identificar que se han adelantado diversos estudios e investigaciones, donde se reconoce que este es un problema global, debido a la misma globalización de la economía, donde cada vez se exigen mejores resultados productivos, sin tener en cuenta la necesidad real de la mano de obra de aquellos trabajadores que conforman las unidades económicas en cada región del mundo.

Para este apartado, se revisó literatura de los últimos años, asociada a la problemática seleccionada.

2.1 Marco Teórico

El concepto de cuidado al trabajador, ha sido materia de investigación y postulación de diferentes teorías, incluyendo conceptos recientes tales como la medicina social, la cual también se acoge a un escenario laboral, de allí se desprende, que la dinámica global de promover los sectores productivos y querer generar más ingresos, hace que las cargas laborales y el ambiente en general donde se desarrollan, no sean las más apropiadas ya que se da más importancia a conseguir un resultado que en la manera en la cual se hace todo el proceso por medio de un capital humano, donde predomina una postura capitalista.

Se cita en un informe sobre los cambios a la Seguridad Social de Chile, lo siguiente asociado a la condición de un individuo y trabajador: “sostén económico de una familia, célula básica de la comunidad, con la cual tiene responsabilidades y obligaciones, o como miembro de una

determinada organización laboral, en relación con una actividad económica, jerarquía de trabajo u ocupación”²

Del anterior apartado se concluye, que la persona como individuo, tiene varios componentes donde se desenvuelve, inicialmente y el más importante, su núcleo familiar, pero luego el ámbito laboral, donde también tiene responsabilidades y deberes, que en ocasiones son más de los que puede sobrellevar y esto debe ser regulado por entes con competencias en la salud y seguridad en el trabajo.

Contamos con importantes aportes que se han realizado para prevenir riesgos de trabajo, donde uno de estos aportes señala luego de realizar una evaluación a un grupo de empresas en Colombia que la mayoría de empresas evaluadas no contaban con una reglamentación interna clara, para desarrollar programas que promovieran la prevención de riesgos profesionales³, esto se presenta porque las organizaciones tienen su enfoque principal en lograr sus objetivos, pero no se dan cuenta, que si descuidan el bienestar de sus trabajadores, sus objetivos no serán alcanzados de acuerdo a lo esperado.

Abello Bolívar (2013), señala que el riesgo psicosocial afecta negativamente la relación empresa-trabajador, y que esto perjudica directamente el clima laboral⁴; de lo que interpretamos que para lograr un avance conjunto entre los objetivos de la organización y de sus trabajadores, debe existir una buena relación basada en un liderazgo asertivo haciendo referencia al término

² Tomado del informe de reforma de seguridad social en Chile.

³ BRICEÑO, L. (2003, 04). Prevención de riesgos ocupacionales en empresas colombianas.

⁴ ABELLO BOLIVAR, A. (2013, 01). MPORTANCIA DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL AMBITO LABORAL.

CDV-Calidad de Vida donde un experto en el tema cita que los pocos estudios que tienen que ver con el liderazgo con la calidad de vida son influenciados sobre el perfil de un líder⁵.

Es importante también, asociar el riesgo psicosocial al impacto que tiene el clima organizacional en los trabajadores; ya que este influye de manera directa sobre el desempeño de los mismos y los resultados de sus funciones. Niria Quintero, Nelly Africano y Elsis Faría, realizan un importante aporte al respecto enfatizando que las personas que dirigen una empresa, deben tener en cuenta las características de un ser humano social para alcanzar esos indicadores de eficiencia y de productividad que pide la organización⁶. De lo que se deduce que ante un evento de un clima laboral no favorable, se está propiciando el riesgo del factor psicosocial, y este evento, debe ser prevenido mediante programas diseñados para cada empresa en particular.

Conforme a lo expuesto hasta este momento, podemos afirmar que se deben identificar de fondo cuáles son esos factores de riesgo psicosocial, conforme lo afirma Villar, Eduardo (2011) haciendo referencia a este tipo de riesgo, donde afirma que se debe hacer uso de un mecanismo que evalúe de manera fiable la situación de un diagnóstico actual⁷; de lo cual es necesario aportar que la empresa debe construir modelos de prevención basados en técnicas investigativas confiables, que diagnostiquen de forma objetiva por qué se presenta este tipo de riesgo y presentar propuestas estratégicas de mejora.

⁵ FERNANDO, F. (2012, 06). Calidad de vida y liderazgo. Influencia de la calidad de vida percibida del directivo colombiano sobre sus prácticas de liderazgo.

⁶ QUINTERO, N. (2008, 04). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago

⁷ BUSTOS VILLAR, E. (2011, 12). Hostigamiento psicológico/moral laboral: construcción de un inventario

En términos generales, se observa que el clima laboral es todo un conjunto de acciones e interacciones, donde el trabajador aporta de acuerdo a sus funciones, sin embargo, causas como: extensas jornadas de trabajo, presión psicológica, falta de capacitación o de herramientas para sus labores, sentimiento de improductividad, etc., agudizan el factor del riesgo psicosocial, lo cual también se afirma poniendo a consideración este factor como un problema de salud pública que influye en el trabajo, toda vez que afecta al empleado generando un incremento en costos a nivel económico y social⁸.

Se han tenido en cuenta factores o variables, que pueden influir en el factor estudiado, tales como la edad, la estadía en el cargo, la jornada laboral, estado civil, etc., de lo que se puede deducir que debe existir un plan de acción, diseñado para las necesidades puntuales de cada organización de acuerdo al perfil de trabajadores con que cuenta. Se cita en cuanto al factor de carga laboral que ésta debe ser adecuada, ya que su exceso o defecto pueden tener repercusiones negativas⁹; así mismo, otro autor complementa este apartado con su aporte: “*Cualquier tipo de intervención del presente riesgo psicosocial debe tener una visión sistémica donde se tengan en cuenta diversos factores: situacionales, organizativos e individuales*”¹⁰, cerramos este apartado con otro aporte de importancia el cual señala que es fundamental realizar una evaluación al actual y a las estrategias que se siguen para prevenir un escenario donde se presente el riesgo psicosocial¹¹.

⁸ BAREÑO SILVA, J. (2010, 09). Factores asociados al síndrome de Burnout en docentes de enfermería. *Factores asociados al síndrome de Burnout en docentes de enfermería*.

⁹ GARCÍA, F. (2017). *Productividad y riesgo psicosocial derivado de la organización del trabajo* (ed., Vol. 1.0, pp. 68-88).

¹⁰ BOADA GRAU, J. (2012). *Salud y trabajo. Nuevos y emergentes riesgos psicosociales* (Primera ed., Vol., pp. 11-12)

¹¹ PEIRÓ SILLA, J. (2009). *Estrés laboral y riesgos psicosociales. Investigaciones recientes para su análisis y prevención* (ed., Vol., pp. 34-34)

Avanzando en la evidencia y aportes teóricos, seguimos identificando la importancia de los aportes de diferentes autores, como lo señala Uribe Prado (2014), haciendo referencia al aporte de otros autores señala que los autores llegan a la conclusión que los factores asociados a lo psicosocial no son riesgos por sí mismos, aunque pueden presentarse ante procesos de la empresa dentro del contexto de un trabajo de riesgo; lo cual causa inestabilidad entre las habilidades y lo que se le pide al trabajador¹².

Se ha detectado así mismo, que el riesgo psicosocial debe ser abordado por profesionales en el tema en apoyo con área que comprendan la importancia de un ser social que pasa la mayor parte de su tiempo en un escenario laboral, por ejemplo, Uribe Prado (2016), “*Sería aconsejable realizar intervenciones integrales de base psicológica para prevenir los efectos del agobio y amenazas laborales*”¹³. Se habla también de una alta exigencia productiva y deshumanización en el trabajo Fernández, Ricardo (2012), el cual afirma que esa deshumanización de trabajo tiene inconveniente tales como que el individuo pierde el control de su trabajo, se reducen las posibilidades de que la persona aplique sus habilidades o conocimientos, el trabajo pierde significado, muchas veces el individuo trabaja solo”¹⁴. Sigue aportando otro autor en la materia lo siguiente, Cortés, José (2007), el cual afirma que es necesario intervenir sobre aquel factor psicosocial que daña la salud del empleado, con el fin de que éstos sean modificados y humanizar la actividad laboral lo cual resulta en el aumento de la satisfacción en el trabajo¹⁵.

¹² URIBE PRADO, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional* (31 ed., Vol., pp.). México D.F., El Manual Moderno

¹³ URIBE PRADO, J. (2016). *Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad* (1 ed., Vol., pp.). México D.F., El Manual Moderno.

¹⁴ FERNÁNDEZ GARCÍA, R. (2012). *Manual de prevención de riesgos laborales para no iniciados* (ed., Vol. 1, pp. 157). Alicante, Club Universitario.

¹⁵ CORTÉS DÍAZ, J. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad e higiene del trabajo* (9 ed., Vol., pp. 589). Madrid, Tebar.

De acuerdo a lo expuesto, vemos la imperiosa necesidad de que las empresas adopten medidas preventivas antes que correctivas, esto lo enfatiza González, Agustín (2003) quien enfatiza que un actuar preventivo necesita de un conocimiento técnico para lograr un buen resultado¹⁶, de allí la importancia de que la organización cuente con un Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional, el cual para nuestro caso se presentará basado en la Gestión del Conocimiento, donde se pueda interpretar como parte de la cultura empresarial de la organización sobre la cual estamos trabajando.

De lo evidenciado en la literatura de aportes desde la perspectiva de varios autores, podemos concluir este apartado, presentando el objetivo principal de un plan preventivo o la adopción de medidas preventivas, según lo señala García, Gonzalo (2017), quien resalta que la prevención debe actuar sobre lo que ocasiona el riesgo, y que la finalidad es eliminarlo o reducirlo¹⁷.

Para el caso de Colombia, encontramos un Marco Legal mediante el cual la Ley de Colombia regula de manera clara la Seguridad y la Salud laboral, donde en el Decreto 1072 del 2015, el más reciente, el Ministerio de Trabajo junto con la Dirección de Riesgos Laborales, estableció las disposiciones para la implementación del SGSST - Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo-.

Se especifica, que la implementación del SGSST, debe darse en el marco del ciclo PHVA (Planificar–Hacer–Verificar-Actuar), donde se adopten inicialmente medidas de prevención.¹⁸

¹⁶ GONZÁLEZ RUIZ, A. (2003). *Manual para la prevención de riesgos laborales en las oficinas* (ed., Vol., pp. 36). Madrid, FC Editorial.

¹⁷ GARCÍA FENOL, (2017). *Función del mando intermedio en la Prevención de Riesgos Laborales. ADGD0208* (ed., Vol., pp. 10). IC Editorial.

¹⁸ Guía Técnica de implementación del SG-SST para MIPYMES (Ministerio del Trabajo). 2017

Martin et. al (2004) comentan que el riesgo psicosocial debe ser abordado con la importancia que merece, y que aunque las consecuencias no sean visibles como un accidente laboral o una enfermedad de trabajo, no quiere decir que tengan menos importancia¹⁹. Así mismo, Meliá et. al (2006) dicen que por factor de riesgo psicosocial se entiende que son las condiciones a las que se enfrenta en el ambiente laboral y que tienen relación directa con la empresa y con las funciones a cumplir²⁰.

Villalobos ²¹ define los factores psicosociales como situaciones que pueden ser laborales o extralaborales; Romero (2005), asegura que este tipo de riesgo conlleva a consecuencias graves tanto para el empleado como para la organización²².

Además de lo anterior, el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud²³, describe como factor de riesgo psicosocial a los que llevan a un peligro la salud del individuo y que se ocasionan en la organización del trabajo a lo cual se genera una respuestas fisiológica.

Por otra parte, en cuanto al modelo Nonaka y Takeuchi (1995), es relevante mencionar, que Ikujiro Nonaka es profesor de estrategia internacional de en Tokio, quien a la par con Hirotaka Takeuchi son coautores de artículos que describen cómo las compañías japonesas hacen de la dinámica una innovación²⁴.

¹⁹ Martin M, Vera J, Cano M, Molina C. Nuevos retos de las políticas de salud laboral en las organizaciones de trabajo: una aproximación al estrés laboral y al burnout en clave psicosocial. Revista Temas Laborales. 2004; 75:187-211

²⁰ Meliá JL, Nogareda C, Lahera M, Duro A, Peiró JM, Pou R, Salanova, Gracia D, de Bona JM, Bajo JC, Martínez-Losa F. Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales; Evaluación de Riesgos. Barcelona: Foment del Treball Nacional; 2006. p.13-36.

²¹ Artículo Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales .Ciencia & Trabajo Año 6 (2004).

²² Romero A. Control y gestión de los riesgos psicosociales. Gestión práctica de riesgos laborales (2005)

²³ Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Método Ista 21 (CoPsoQ)

²⁴ NONAKA, I. (2007, 01). La empresa creadora de conocimiento. <https://bschogardecristo.files.wordpress.com>

Bajo el reconocimiento inicial de Nonaka en 1991 acerca de la trascendencia de una economía donde la incertidumbre es lo único seguro, se presenta como alternativa o única fuente de ventaja competitiva y duradera, el conocimiento. Señala que debido a un mercado cambiante y proliferación de nuevas tecnologías, una fuerte competencia de mercados, productos que se vuelven obsoletos, entre otros; que solo aquellas empresas que basan sus ventajas competitivas en la creación y socialización del conocimiento, serán aquellas que obtengan éxito, lo cual lo asocia a una innovación continua.

Afirma que el modelo de gestión del conocimiento no ha sido bien interpretado y el cual se arraiga a tradiciones occidentales, las cuales ven a la organización como una máquina que solamente procesa información y donde el único conocimiento útil es el formal y sistemático, no así, algunos exitosos empresarios Japoneses, conciben la importancia de gestionar la creación de un nuevo conocimiento a partir de un dinamismo en la capacidad de respuesta a nuevos mercados y el dominio de tecnologías emergentes.

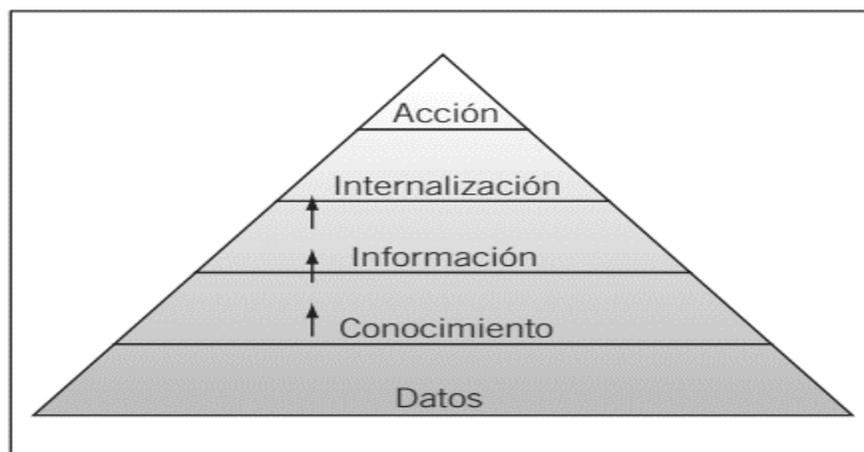
Este modelo de Nonaka - Takeuchi, se enfoca desde la perspectiva de la espiral del conocimiento, el cual inicia desde una persona con una idea brillante, el cual sin importar desde qué puesto de trabajo se tenga, se puede aportar a la construcción del conocimiento organizacional. Dentro de este modelo, encontramos dos importantes términos referentes al conocimiento: tácito y explícito; donde el primero se explica como personal, en ocasiones difícil de socializar, y se asocia al saber cómo hacer algo (know-how), lo anterior, con bases en la experiencia. El explícito, se define como formal y sistemático, fácil de compartir y comunicar.

Otro apartado de importancia a mencionar, es que tanto el conocimiento tácito como explícito, se pueden transferir o compartir, lo cual debe aprovechar una organización para reinventarse, y que es necesario como paso final en el proceso de creación del conocimiento, diseñar un modelo donde se definan responsabilidades y papeles claros, donde se logre pasar de un situación de caos a un panorama en el cual se cree un nuevo conocimiento con propósito.

Como observamos, este modelo nos lleva a comprender la importancia de que la empresa sobre la cual venimos trabajando, no se quede en un papel estático en la gestión del conocimiento con el cual cuenta, sino por el contrario, aprovechar todos esos recursos disponibles para poner en marcha planes de acción que mejoren sus procesos; por ejemplo, para la presente propuesta, donde se busca hacer uso de este modelo para minimizar al máximo el riesgo psicosocial al cual se ve enfrentado el trabajador de HIDROCOL & CÍA., día tras día.

Presentamos una figura donde se observa cómo se establece una secuencia ascendente en la gestión del conocimiento y la función que éste tiene en la organización:

Figura 1. Gestión del Conocimiento en la organización



Fuente: Davenport y Prusak (2001)

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA GENERAL

En este apartado, el grupo colaborativo ha seleccionado la metodología con un enfoque cualitativo, donde desde la experiencia de cada uno de los trabajadores tomados para el estudio, (Taylor y Bogdan, 1984), nos proporcionará aportes integrales para el estudio del riesgo psicosocial en la empresa HIDROCOL & CÍA., donde finalmente, se interpretará de forma acertada lo que quiere decir sus puntos de vista y percepción de la problemática.

Es relevante recordar la pregunta investigativa sobre la cual debemos hallar una solución factible que es: *¿De qué manera afectan los problemas psicosociales de los trabajadores de la empresa HIDROCOL & CÍA. sus objetivos organizacionales?*, esto nos ayuda a centrarnos en la manera en la cual debemos adelantar el proceso de investigación, donde el objetivo más importante se enfoca en presentar una propuesta que sea puesta en marcha por la empresa HIDROCOL & CIA., con el fin de minimizar el riesgo psicosocial al cual se puede exponer cada uno de sus colaboradores.

3.1. Método de la investigación

Se adelantará por medio de las fases que se detallan a continuación:

- Fase 1: Donde se diagnostica el clima organizacional y se determinan los posibles riesgos psicosociales en la empresa HIDROCOL & CIA. Se aplica un cuestionario de preguntas que evalúa el ambiente Laboral. A partir de ahí, se plantean estrategias para abordar los problemas que se encuentren en la empresa en cuanto a riesgos psicosociales y se elabora un

checklist, con la finalidad de revisar las condiciones de riesgo psicosocial a los que se somete un empleado al desarrollar una actividad.

- Fase 2: Donde se identifican los recursos y los programas con los que cuenta la empresa para la prevención del riesgo psicosocial dentro de la compañía.
- Fase 3: Donde se efectúa el análisis a partir de resultados obtenidos y se hace la propuesta de implementar estrategias que ayuden a prevenir los riesgos psicosociales encontrados, para una prevención de riesgos psicosociales, basados en la GC – Gestión del Conocimiento.

Los autores Blasco y Pérez (2007:25), aseguran que una investigación de carácter cualitativo apoya el estudio del contexto real, donde se toman e interpretan las acciones de los involucrados.

Las técnicas cualitativas son apropiadas para el desarrollo de esta investigación porque permiten obtener información sobre actitudes, motivaciones, aspiraciones, creencias, y dudas sobre la problemática identificada. Por ello la importancia de la aplicación de la entrevista semiestructurada como instrumento. Se hace referencia al estudio cualitativo, como la identificación del riesgo psicosocial asociado a sus funciones, y que estos se relacionan tanto al contexto como al contenido del trabajo²⁵; lo cual nos lleva a comprender la importancia de adoptar este tipo de método, para acercarnos a la situación actual y real de la compañía.

3.2. Población - Muestra

Se tomaron 18 personas, que corresponden al número de colaboradores para la empresa HIDROCOL & CIA.

²⁵ Tomado de informe sobre Estudio cualitativo sobre factores psicosociales (Catalunya-España AEPA). 2010

La muestra se calcula tomando la fórmula para poblaciones finitas, $n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(N-1)^2 * e + Z^2 * P * Q}$

Dónde:

N : Población total a estudiar. (18 personas)

e : error máximo permisible (1%)

Z : Nivel - confianza (1.96)

P : Probabilidad - éxito (0.5)

Q : Probabilidad - fracaso (0.5)

n : Muestra a calcular.

Reemplazando los valores en la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 18}{(18 - 1)^2 * 0.01 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = \frac{17.29}{3.85} = 4.5 \approx 5$$

Se determinó entonces, que nuestra muestra fue de 5 personas.

3.3. Fuentes de información

Se contó con el apoyo de un integrante del grupo colaborativa, quien labora directamente con la empresa HIDROCOL & CIA., además se toman bases de datos e información del funcionamiento de la empresa bajo el consentimiento de los líderes de la misma.

De la información recopilada de forma oral o escrita como fuente primaria, se obtuvieron estadísticas resultado de encuestas sobre clima laboral, cuestionarios, entre otros; por otra parte, así mismo se acude a fuentes secundarias, que nos sirvieron de apoyo mediante información generada por instituciones que tienen competencia en este tema.

3.4. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos

Se tuvieron en cuenta algunos relevantes como son:

- **Encuesta de clima laboral**

Se elabora la encuesta para evaluar la percepción de los trabajadores en cuanto el clima laboral, dicha encuesta cuenta con 10 preguntas, valoradas según la escala ordinal siguiente: 0= nada; 1= poco; 2= mucho.

Tabla 1. *Listado de preguntas encuesta de clima laboral*

Preguntas	0	1	2
¿Me siento satisfecho en la empresa y en mi puesto de trabajo?			
¿Cuento con las herramientas necesarias para realizar mi trabajo?			
¿Me siento comprometido con la empresa?			
¿Siento que formo parte de un equipo de trabajo?			
¿Siento que tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo?			
¿Mi jefe siempre está dispuesto a colaborar y puedo confiar en él?			
¿Recibo la información oportuna de capacitaciones y demás?			
¿Conozco el conducto regular, cuando sucede algún problema?			
¿Se toman en cuenta mis opiniones frente algún proyecto?			
¿Me gusta mi trabajo?			

Fuente propia

Contamos con algunos autores como que cita González (2009), donde se señalar que la técnica de la entrevista es la recolección de información por medio de un paso comunicativo en

donde la persona entrevistada expresa su opinión acerca de cuestionamientos diseñados con antelación en función a aquello que el entrevistador quiere investigar.

▪ **Lista de Chequeo**

Se elaboró una lista de chequeo con el fin de verificar los recursos con los que cuenta la empresa para realizar la prevención e intervención ante los riesgos psicosociales dentro de la empresa HIDROCOL & CIA., como lo indica y lo requiere la legislación aplicable:

Tabla 2. *Listado de preguntas lista de chequeo*

ITEM	SÍ	NO
¿Existe comité de convivencia para el trabajo?		
¿Está el comité capacitado?		
¿El comité se reúne cada 3 meses como lo indica la ley?		
¿Existen Actas de reunión y conformación de las capacitaciones?		
¿Se tiene informes de gestión del comité de convivencia?		
¿Hay programas de vigilancia para riesgo psicosocial?		
¿Existe alguna evaluación del ambiente laboral?		
¿Existe un presupuesto destinado para las actividades de prevención del riesgo psicosocial?		
¿Existe personal competente para gestionar los riesgos psicosociales (Profesional en Psicología con licencia en Salud ocupacional)?		
¿Existen medios o procedimientos mediante los cuales los trabajadores puedan expresar sus inquietudes en cuanto al ambiente laboral?		

Fuente propia

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

En este capítulo, presentamos los resultados de las diferentes técnicas e instrumentos utilizados, donde para nuestro caso aplicaron algunos como observación directa, encuestas, listas de chequeo, entre otros; se dan a conocer los más importantes hallazgos los cuales nos deben servir de base para proponer las mejores estrategias y enfocarlas a que estas se desarrollen mediante la Gestión del Ciclo del Conocimiento.

Es de precisar, que la propuesta se presenta bajo el diseño un Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento.

4.1. Presentación de Resultados

▪ Encuesta de clima laboral

Se realizó la encuesta a cinco (5) trabajadores de la empresa HIDROCOL & CIA, muestra que es representativa frente al total de trabajadores que laboran en esta empresa.

Los resultados obtenidos fueron tabulados y analizados por pregunta.

Tabla 3. *Tabulación resultados encuesta clima laboral*

Preguntas	Nada	Poco	Mucho	Total
¿Me siento satisfecho en la empresa y en mi puesto de trabajo?	1	4	0	5
¿Cuento con las herramientas necesarias para realizar mi trabajo?	2	3	0	5
¿Me siento comprometido con la empresa?	2	3	0	5
¿Siento que formo parte de un equipo de trabajo?	2	2	1	5
¿Siento que tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo?	3	0	2	5
¿Mi jefe siempre está dispuesto a colaborar y puedo confiar en él?	3	1	1	5
¿Recibo la información oportuna de capacitaciones y demás?	2	1	2	5
¿Conozco el conducto regular, cuando sucede algún problema?	2	2	1	5
¿Se toman en cuenta mis opiniones frente algún proyecto?	1	3	1	5
¿Me gusta mi trabajo?	2	2	1	5

Fuente propia

▪ **Lista de chequeo.**

Se utilizó una lista de chequeo elaborada para determinar los recursos con los que cuenta la empresa para prevenir e intervenir los posibles riesgos psicosociales presentes obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 4. *Lista de chequeo*

ITEM	SÍ	NO
¿Existe un comité de convivencia laboral?	1	0
¿Está dicho comité de convivencia está capacitado?	0	1
¿El comité se reúne cada 3 meses como lo indica la ley?	1	0
¿Existen Actas de reunión y conformación de las capacitaciones?	1	0
¿Se tiene informes de gestión del comité de convivencia?	0	1
¿Hay programas de vigilancia para riesgo psicosocial?	0	1
¿Existe alguna evaluación del ambiente laboral?	0	1
¿Existe un presupuesto destinado para las actividades de prevención del riesgo psicosocial?	0	1
¿Existe personal competente para: identificación, valoración y control de riesgos psicosociales?	0	1
¿Existen medios por los cuales los trabajadores puedan opinar en cuanto al ambiente laboral?	0	1
CUMPLIMIENTO	30%	70%

Fuente propia

4.2. Análisis de datos

Se realiza el respectivo análisis de datos, conforme información recopilada y tabulada:

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

Pregunta 1 (¿Me siento satisfecho en la empresa y en mi puesto de trabajo?)



Figura 2: Gráfico Circular Pregunta 1

Fuente propia

Se pudo determinar que el 80 % de los trabajadores se encuentran poco satisfechos en la empresa y en su puesto de trabajo, lo que demuestra que hay situaciones dentro del ámbito laboral que están afectando al personal, situación que debe ser abordada de inmediato con el fin de mejorar la satisfacción del personal.

Pregunta 2 (¿Cuento con las herramientas necesarias para realizar mi trabajo?)



Figura 3: Gráfico Circular Pregunta 2
Fuente propia

El 60 % de los trabajadores consideran que cuentan con pocas herramientas de las necesarias para desempeñar sus trabajos. Lo anterior puede generar baja productividad y desinterés por su puesto de trabajo, lo cual hace necesario realizar un plan de acción para la intervención de dicha situación.

Pregunta 3 (¿Me siento comprometido con la empresa?)

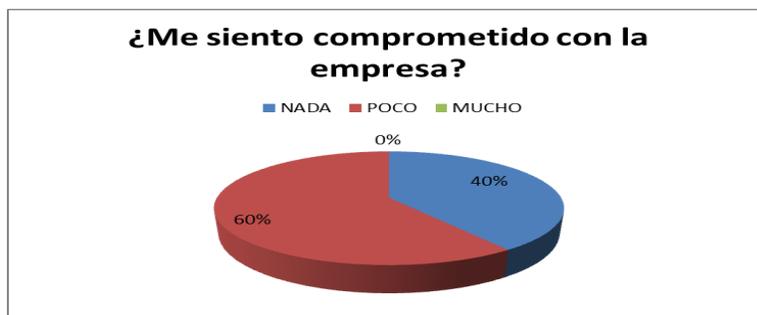


Figura 4: Gráfico Circular Pregunta 3
Fuente propia

El 60% de los trabajadores se sienten poco comprometidos con la empresa, Lo anterior puede generar baja productividad y desinterés por su puesto de trabajo, lo cual hace necesario realizar un plan de acción para la intervención de dicha situación.

Pregunta 4 (¿Siento que formo parte de un equipo de trabajo?)



Figura 5: Gráfico Circular Pregunta 4
Fuente propia

El 40 % de los trabajadores sienten poco y nada que trabajan en equipo, lo anterior puede generar baja productividad y desinterés por su puesto de trabajo, lo cual hace necesario realizar un plan de acción para la intervención de dicha situación.

Pregunta 5 (¿Siento que tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo?)



Figura 6: Gráfico Circular Pregunta 5.
Fuente propia

El 60% de los trabajadores no sienten que tengan mucho trabajo y que el tiempo para desarrollarlo es suficiente, lo que indica que las cargas laborales se encuentran distribuidas equitativamente.

Pregunta 6 (¿Mi jefe siempre está dispuesto a colaborar y puedo confiar en él?)



Figura 7: Gráfico Circular Pregunta 6
Fuente propia

El 60% de los trabajadores consideran que sus jefes no están dispuestos a colaborar y representan una figura de confianza frente a ellos.

Pregunta 7 (¿Recibo la información oportuna de capacitaciones y demás?)



Figura 8: Gráfico Circular Pregunta 7.
Fuente propia

Un 40 % de los trabajadores considera que recibe información oportuna y otro 40 % considera que no recibe ningún tipo de información, lo cual indica que hay fallas en los canales de comunicación internos y se deben plantear estrategias para la intervención de esta situación.

Pregunta 8 (¿Conozco el conducto regular, cuando sucede algún problema?)



Figura 9: Gráfico Circular Pregunta 8
Fuente propia

Un 40 % de los trabajadores no conocen el conducto regular que deben seguir cuando se presentan inconvenientes, solo un 20 % de los trabajadores conoce y hace uso de este conducto regular. Lo cual indica que se deben reforzar los procedimientos y los medios de comunicación internos.

Pregunta 9 (¿Se toman en cuenta mis opiniones frente algún proyecto?)

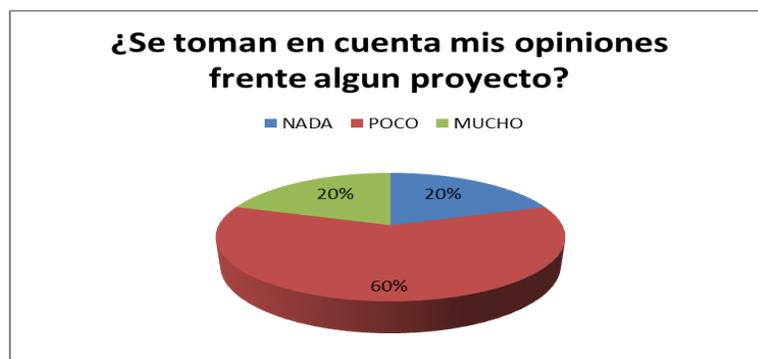


Figura 10: Gráfico Circular Pregunta 9
Fuente propia

El 60 % de los trabajadores considera que poco se toman en cuenta sus opiniones frente a la ejecución de proyectos y las actividades propias de sus roles.

Pregunta 10 (¿Me gusta mi trabajo?)



Figura 11: Gráfico Circular Pregunta 10
Fuente propia

El 40% de los trabajadores se encuentran, poco o nada satisfechos con la labor que desempeñan dentro de la empresa.

LISTA DE CHEQUEO

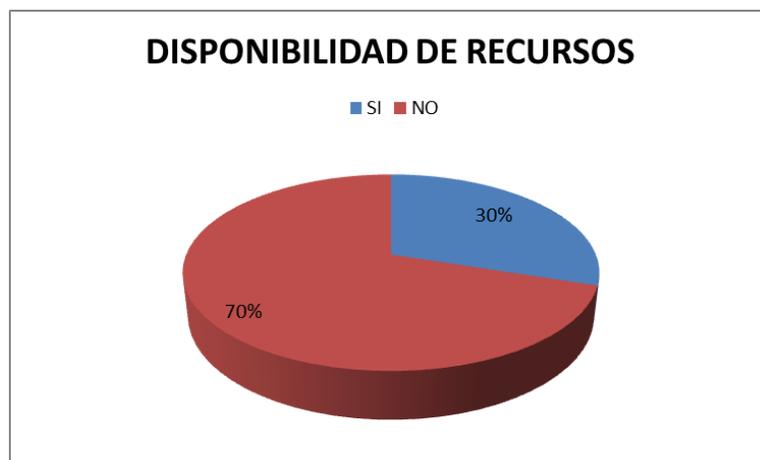


Figura 12: Gráfico Circular Disponibilidad de recursos para la prevención de riesgos
Fuente propia

En la utilización de la lista de chequeo se pudo determinar que la empresa solo dispone del 30% de los recursos necesarios para promover programas y estrategias para minimizar el efecto de riesgos psicosociales a presentarse dentro de la misma. Por lo anterior se hace necesario generar los correctivos y planes de acción para solucionar las deficiencias y así cumplir con la ley, y minimizar las consecuencias que se pudieran presentar.

Se observa, que los recursos con los cuales cuenta la empresa HIDROCOL & CÍA., para prevenir el tipo de riesgo psicosocial, no son suficientes para atender este tipo de requerimiento de forma inmediata, donde no hay una capacitación clara respecto al manejo del clima laboral por parte de profesionales en el tema que se encarguen también del cuidado integral de los trabajadores desde lo psicosocial.

Posterior a la consolidación y análisis de los resultados se evidencia en la empresa HIDROCOL & CÍA., una necesidad de implementar programas o estrategias que permitan dar un manejo efectivo a los riesgos psicosociales presentes y que atentan contra la salud de los empleados con el consecuente deterioro en su desempeño laboral afectando el logro de los objetivos de la empresa.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES

Para este capítulo, se presentan los hallazgos obtenidos, y se determina la propuesta mejor, para la implementación de un Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento.

5.1 Resumen de hallazgos

Se evidencia que no existen herramientas suficientes para la creación y la ejecución de programas o estrategias para la intervención de riesgos psicosociales que afecten los trabajadores de HIDROCOL & CÍA.

Se observa que no existen canales apropiados para la creación del conocimiento y su respectiva socialización.

Se evidencian fallas en los conductos normales de comunicación para la presentación de quejas, inquietudes e ideas por parte de los trabajadores.

Se evidencia una clara falta de compromiso y desinterés por parte de los trabajadores con su labor y la compañía, lo anterior tiene como base las fallas o deficiencias que presenta la empresa para prevenir situaciones de riesgo que pueden afectar la satisfacción de trabajador frente a su ambiente de trabajo.

Se evidencia la falta de personal competente y la destinación de recursos para la identificación e intervención de los riesgos psicosociales.

Se observa, que no existe un modelo que se base en la gestión del conocimiento, que se utilice para socializar información de importancia conforme a los pasos específicos que señala este

modelo, los cuales permiten una correcta administración del capital intelectual con el cual cuenta la empresa, y a partir de ahí, lograr crear esa ventaja competitiva que necesita para crear un nuevo conocimiento basado en la experiencia el cual le permita innovar de manera creativa conforme a las necesidades actuales del mercado al cual pertenece y apoyándose en las nuevas tecnologías.

Es relevante precisar, que dentro del riesgo psicosocial evidenciado y que impacta en mayor escala el desempeño eficiente del trabajador identificamos los siguientes:

- Autonomía: poder tener participación en toma de decisiones de las labores a cargo conllevaría a un mejor desempeño porque en la práctica lo que sienten los empleados es monotonía y aislamiento.
- Liderazgo: En términos generales hay buenos jefes que sin embargo deben mejorar su liderazgo.
- Jornadas de trabajo: Turnos flexibles permitiría una mejor satisfacción laboral y personal.

Se identifica que la empresa HIDROCOL & CIA., aun cuando cuenta con actividades de capacitación para la formación de sus trabajadores, y se acoge a normas técnicas y legales para llevar a cabo sus actividades; no cuenta con un modelo diseñado especialmente para proteger la integridad de sus trabajadores que sea adelantado por personal especializado en el manejo del recurso humano de la misma, donde no hay evidencia de un proceso que se adelante de fondo para concientizar la importancia de la prevención del riesgo psicosocial o la intervención oportuna ante un evento actual.

5.2 Recomendaciones

Se sugiere por lo tanto, que la empresa cuente con un modelo adaptado a sus necesidades actuales, donde existan manuales y procedimientos claros, aplicables, actualizados, el cual sea diseñado desde la Gestión del Conocimiento basado en el modelo Nonaka y Takeuchi, donde es importante recordar que por medio de este modelo se crea y transfiere el conocimiento de la organización, donde se debe procurar, que ese conocimiento perdure en el tiempo y sea una ventaja competitiva para la empresa.

Se requiere destinar los recursos suficientes para la creación de estrategias y la contratación del personal o compañía competente para el diagnóstico, identificación, valoración y mediación de riesgos psicosociales que están presentes en la compañía.

Se requiere crear y socializar procedimientos para tener una comunicación asertiva entre los trabajadores, donde se puedan tener en cuanto quejas, reclamos y situaciones que se puedan presentar día a día.

Se recomienda crear estrategias donde vincule al personal en programas de bienestar y desarrollo de personal, con el fin de desarrollar habilidades y competencias que le permitan un mejor desempeño. El clima laboral es indispensable para un óptimo desempeño en una empresa y este parte de los jefes o personas a cargo y cómo manejan a los empleados y sus situaciones. Se recomienda también, realizar capacitaciones constantes con el fin de dar apoyo a las estrategias y procedimientos que permitan minimizar esos factores psicosociales y generar un buen ambiente laboral.

5.3 Propuesta

Esta propuesta se centra en el diseño e implementación de un modelo para el área de Salud Ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento basado en el modelo Nonaka y Takeuchi, donde se articulen tanto el conocimiento tácito como explícito, con el fin de que todos los integrantes de la compañía cuenten con la información necesaria y correctamente administrada para lograr su bienestar, centrándonos en el tema del riesgo psicosocial.

Este modelo nos guía y enfoca, a entender que la experiencia de cada uno de los trabajadores de la organización, tiene algo que aportar respecto al riesgo que estamos tratando; partiendo desde el punto que cada uno cuenta con una función y un puesto de trabajo desde el cual ha construido una vivencia, y son esas vivencias propias, las que hacen que al socializarlas se pueda codificar (catalogar, resumir, etc.), esto hace que el conocimiento vaya de lo individual a lo colectivo.

Por otra parte, ese conocimiento no queda ahí solamente, ya que lo tácito individual, ha pasado a ser tácito colectivo, lo cual viene a resultar en una nueva información que para el trabajador pasa a ser un conocimiento explícito para cada uno de ellos, y finalmente, ese conocimiento explícito, pasa a ser una herramienta de cambio para cada trabajador, para cambios en modelos que aporten a mejoras, y para nuestro caso puntual, apoyará a la empresa para que esa espiral de conocimiento siga su curso de forma constante para el logro del bienestar de sus trabajadores y el logro de los objetivos organizacionales.

Ahora bien, frente al modelo Nonaka y Takeuchi (1995), este se asocia, es una herramienta útil para un proceso investigativo como el adelantado, ya que se enfoca en la transferencia del

conocimiento al interior de las organizaciones. Este modelo como se señaló en el marco teórico, está basado en un escenario japonés, el cual está pensado según la magister en Administración Rosalba Frías dice que la unidad humanidad y naturaleza así como la unidad mente y cuerpo²⁶, resaltando que se valora la interacción entre sí mismo y el otro.

Esto nos lleva a interpretar, que este modelo se ajusta de manera precisa a la transferencia de conocimiento del cual queremos formar como parte de la misma cultura organizacional. Nonaka y Takeuchi (1995) afirman que el conocimiento es una unidad de análisis básico para comprender la manera en la cual se comportan las empresas, y aseguran también que este conocimiento puede llegar a marcar su ventaja competitiva.

Como sabemos, una empresa es una unidad económica-social, la cual se integra por varios elementos tales como sus recursos humanos, técnicos, materiales, etc. y su principal objetivo es obtener utilidades por medio de su participación en un mercado que es altamente competitivo, lo cual le obliga a generar ventajas competitivas que marquen la diferencia entre las demás que desarrollan el mismo tipo de actividad.

Si la empresa no logra alcanzar e implementar esas ventajas competitivas, quedará relegada a un sostenimiento sin enfoque a su verdadera misión, y sus objetivos organizacionales pueden verse empañados por un actuar de bajo perfil, donde sus trabajadores solo harán lo que se les exija por una única retribución económica, sin dar más de sí, sin generar compromiso por ambas

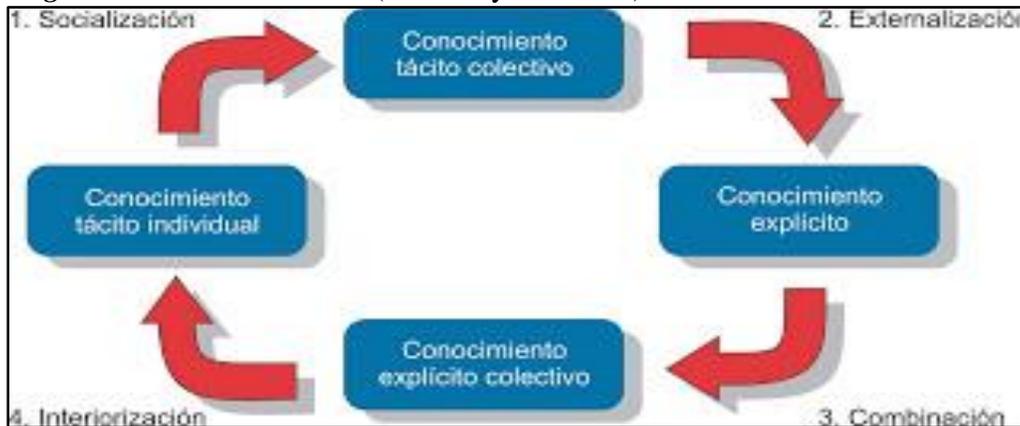
²⁶ Tomado de www.bdigital.unal.edu.co/8958/1/940863.2012.pdf.

partes, sin importar el bienestar del uno o del otro, y sin proyección hacia un crecimiento en su entorno.

Como vemos, la propuesta se debe centrar en la interacción empresa-trabajador según lo enfoca el modelo Nonaka y Takeuchi, donde se resalta la importancia de la interacción entre sí mismo y el otro, asociado a la correcta transferencia del conocimiento, el cual finalmente es que va a marcar esas ventajas competitivas que necesita toda organización, para nuestro caso, la empresa HIDROCOL & CIA., esto generará espacios de innovación, y dará la importancia necesaria al capital intelectual como un activo que debe ser correctamente administrado.

Es por lo expuesto hasta este momento, que plasmamos el modelo de Nonaka y Takeuchi, también conocido como el modelo SECI:

Figura 13: Modelo S E C I (Nonaka y Takeuchi)



Fuente: La organización - creadora del conocimiento (1999)

Es de resaltar, que la construcción del conocimiento no se realiza de manera aislada por la organización como un proceso más de los tantos que le competen; este importante proceso requiere participación de individuos, de personas con experiencias propias, es dinámico, y debe

ser susceptible de adecuarse a las necesidades particulares de cada situación, puesto de trabajo, situaciones de la empresa, etc.

Para el caso del riesgo del factor psicosocial, se propone hacer uso de este modelo bajo cada una de las fases que lo componen, donde se promoverá desde la misma socialización, la importancia del cuidado del trabajador tanto en su parte física, como psicosocial, teniendo en cuenta que cada trabajador es parte importante de la compañía, y que su la finalidad de un contrato laboral, es beneficiar ambas partes: empresa – trabajador, no solo por medio de ganancias económicas, sino por medio de un crecimiento y avance continuo en medio de un buen entorno laboral.

Es así, que el grupo colaborativo, presenta a partir de la presentación de resultados de los hallazgos obtenidos en la investigación, la forma en que se debe estructurar el Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en la Gestión del Conocimiento apoyados en los importantes aportes de Nonaka y Takeuchi, donde se recomienda a la empresa apoyarse en un profesional del recurso humano:

Fase 1: Socialización

En esta fase, el conocimiento se comparte de la experiencia de cada trabajador, son aspectos que se han aprendido por medio de la observación, la práctica, creencias, etc., esto va a construir una cultura organizacional. Es en esta fase, donde la empresa HIDROCOL & CÍA. debe aprovechar todo ese recurso intelectual con el cual cuentan sus trabajadores para que compartan entre sí sus puntos de vista, experiencias, etc., acerca del tema del riesgo psicosocial al cual se

enfrentan día a día, no solo en este sitio de trabajo sino en donde han desarrollado otras actividades relacionadas con el trabajo.

Esta es una fase de enriquecimiento para la construcción del conocimiento, ya que desde allí, se partirá de lo que se sabe y conoce de forma colectiva, donde unos a otros expondrán sus apreciaciones acerca del clima laboral, acerca del cuidado y atención que se les está brindando, de los factores laborales y extralaborales que pueden estar afectando negativamente su desempeño en la empresa, de la forma en que quisieran que este riesgo se minimizara o la forma en la cual verían apropiado que la empresa interviniera, así como actividades que se sugieren implementar en términos generales para promover una mejor convivencia, el trabajo en equipo, una mejor comunicación, y qué actividades se pueden implementar para promover el apoyo al empleado y su núcleo familiar.

Para este paso, se sugiere que se programe una serie de talleres prácticos, donde se establezca una serie de actividades que permitan socializar ese conocimiento tácito de cada uno de los colaboradores de la organización, y donde se evidencie aquellos factores psicosociales que más inciden para ocasionar patologías o enfermedades laborales asociadas a este tipo de riesgo, donde se evidencien otros aspectos puntuales como:

- La intensidad de estrés a la que están sometidos.
- La ayuda que quisieran obtener de un profesional del recurso humano.
- La sinergia de aquellos factores psicosociales extralaborales e intralaborales que ocasionan daños en la salud física y mental.

- El trato que se tiene entre empleados.
- El trato entre mandos.
- En general, las experiencias asociadas a esta empresa y a otros ámbitos en los cuales se haya desempeñado el empleado y que apoyen la creación de un conocimiento donde se fomente el diálogo y el compartir experiencias por medio de canales de comunicación apropiados.

Actividades a desarrollar:

Talleres de intercambio de experiencias

Para el proceso de valoración de riesgo psicosocial, serán utilizados como ayuda la aplicación de cuestionarios, estos se realizarán con el objetivo de buscar información y serán moderados por el profesional en psicología, que los guiará por medio de preguntas, usando temáticas de estímulo para la participación de los trabajadores. En este escenario, se pretende obtener información sobre el conocimiento tácito e interpretar de manera objetiva por un profesional la percepción individual acerca del factor del riesgo psicosocial.

Sensibilización a los empleados

A través de charlas, talleres y cartillas se pretende dar conocimiento de los riesgos a los que están expuestos los trabajadores.

Observación del clima organizacional y el riesgo psicosocial

Donde se pretende realizar un proceso de evidencia del estado actual del problema del riesgo psicosocial.

Fase 2: Externalización o Exteriorización:

De la fase anterior, hemos pasado de un conocimiento que es tácito individual, el cual al socializar se transforma en conocimiento tácito colectivo, donde en esta segunda fase de externalización, pasa a convertirse en un conocimiento explícito luego que este ha sido estructurado y debidamente adaptado, el algo así como traer la experiencia colectiva a la parte teórica, es volverlo tangible, generando conceptos que son más fáciles de asimilar, de adquirir. Esta nueva información, es útil para crear manuales, para comunicar un tema específico.

En esta fase, se tendrá un tipo de conocimiento explícito que resulta de la fase anterior y su objetivo es robustecer el conocimiento existente en la empresa, documentado, clasificado y que se convertirá en la base del protocolo de cada puesto de trabajo que exista en HIDROCOL pero que tendrá sus inicios en el conocimiento de los empleados.

Se sugiere que un personal profesional del recurso humano por medio del conocimiento ya obtenido, genere la documentación necesaria para establecer una información que sirva de implementación, donde se propicie una cultura de auto cuidado y cuidado por los demás y la generación de herramientas para evitar un riesgo psicosocial.

Se recomienda también, una motivación a los empleados a través reconocimiento, esto logrará que los trabajadores se empoderen con un alto sentido de pertenecía y sigan aportando al

conocimiento de la organización, aquí es importante reconocer de forma material su esfuerzo ya que están aportando a una forma de reflexión colectiva.

Actividades a desarrollar:

Sesiones de presentación

Donde se exteriorice de manera ordenada los nuevos conceptos colectivos, y se promuevan planteamientos iniciales de mejora para minimizar el riesgo psicosocial que se ha evidenciado en la fase anterior, se sugiere se realicen conferencias y presentaciones.

Proceso de documentación de la información obtenida

Paso donde el profesional del recurso humano, consolida en documentos los hallazgos obtenidos.

Reuniones para propuestas de estrategias para la intervención del riesgo psicosocial

En esta actividad, es relevante que luego de contar con un proceso de documentación y recopilación de información de los aportes de los trabajadores de la organización, se pueden aportar propuestas iniciales ante lo evidenciado, donde dichas propuestas deben quedar en la mesa de trabajo para ser evaluadas y aplicadas según su viabilidad luego de la siguiente fase que es la de combinación.

Fase 3: Combinación

En esta fase pasamos de un conocimiento explícito a un conocimiento explícito colectivo, esto es, determinar el valor del conocimiento generado en la fase anterior para ser entregado en

un posterior proceso de aprendizaje; es aquí donde se identifican aquellos conceptos creados que aportan el suficiente valor para toda la organización.

En este paso, la empresa debe brindar apoyo a los empleados a través de herramientas ofimáticas, carteleras o folletos que permitan el desarrollo de la transferencia de los conocimientos para así dar cumplimiento a los objetivos y a las metas de la organización. Se debe buscar la generación de un conocimiento más completo y complejo acorde a las necesidades evidenciadas que afectan la parte psicosocial de los empleados; este paso al igual que los anteriores debe ser orientado y llevado a cabo por un especialista del recurso humano, debe estar correctamente documentado, y enfocado en las necesidades puntuales de la empresa y las que se prevean para la mejora continua del clima laboral y donde se promueva el bienestar de los trabajadores.

Actividades a desarrollar:

- Publicación de carteleras.
- Programar reuniones de trabajo.
- Producción de manuales de prevención del riesgo psicosocial.
- Socialización del Link en la página de la empresa sobre el resumen de las capacitaciones e inducciones. Creación de usuarios y contraseñas.
- Programación y ejecución de actividades de reconocimiento, de integración y participación.
- Crear programas de incentivos.
- Retroalimentación constante.

Fase 3: Interiorización

Esta importante fase, nos lleva a crear un conocimiento de lo explícito colectivo nuevamente a lo tácito individual, lo cual quiere decir que ha aportado a la experiencia del trabajador, y este se asocia al aprendizaje organizacional, donde este nuevo conocimiento aporta a cada trabajador donde se pretende que el mismo sea parte de un modelo organizacional, de un conocimiento que aunque se creó hasta la parte colectiva, sea interiorizado y adaptado a las necesidades a suplir o a los aspectos a mejorar.

Para el riesgo psicosocial, en esta fase ya el trabajador debe haber interpretado de forma correcta esos modelos mentales que la empresa quiso formar desde el pensamiento colectivo, debe haber sensibilización acerca de la importancia de su cuidado y evidenciarse lo que la empresa le está aportando a su bienestar, tanto físico, como psicológico y social.

Es en esta fase, se pretende llegar por medio de esta espiral del conocimiento a que esos patrones de cuidado al trabajador y de propiciar un buen clima laboral, sean integrados como parte de la cultura de la empresa, es decir, que no solo sea un medio de tecnificación del conocimiento y su puesta en práctica solo por normas disciplinarias o aspectos de normatividad en el campo de salud ocupacional, sino que cada trabajador interiorice de forma correcta la importancia de contar con un modelo adecuado para prevenir cualquier tipo de daño desde su actividad laboral, lo cual para nuestro caso es el riesgo psicosocial.

Es aquí, donde el trabajador debe haber comprendido lo relevante de trabajar en equipo, de lograr objetivos y metas de forma conjunta, de sentirse valorado y recompensado por su esfuerzo, de ver en los demás una oportunidad para apoyarlos, de ver en falencias de procesos la

oportunidad de participar con sus opiniones para mejorarlos, de encontrar en sus superiores apoyo y espacios para que sea escuchado, etc.

Como vemos, esta fase conlleva a la creación de un conocimiento que aun cuando es tácito, puede ser nuevamente compartido a través de la experiencia aprendida bajo este modelo, y todo resultará en un bienestar colectivo y en el logro de los objetivos empresariales de la organización HIDROCOL & CÍA.

Actividades a desarrollar:

- Desarrollar prácticas de trabajo en equipo.
- Participación en reuniones administrativas y gerenciales.
- Habilitar espacios para sugerencias.
- Implementar plan carrera en la empresa.
- Crear Comité con responsables del tema del riesgo laboral.
- Crear cronograma semestral con actividades de seguimiento.
- Programar talleres para socializar lo aprendido.

5.3.1 Recursos. Humanos, Materiales y Financieros

El recurso humano, son aquellas personas que tienen responsabilidad en el manejo del capital humano de la empresa, los cuales son algunos funcionarios de la parte administrativa de la organización, sin embargo, como se indicó en el resumen de la propuesta, se hace necesario contratar un profesional el cual cuente con un perfil que le otorgue la capacidad de evaluar de

forma detallada las condiciones de salud y riesgo al cual se expone el trabajador y apoye la gestión de producir y hacer seguimiento al modelo que se propone de prevención de daño por riesgo psicosocial.

En cuanto a los recursos materiales y financieros, se sugiere que la empresa se apoye con recursos que cuente actualmente como locaciones, canales de información, tiempos de capacitación, presupuesto para contratación, entre otros. Más que un recurso material o económico, se debe hacer uso de lo que se tiene y aprovechar aquellos que brinda el Gobierno Nacional por medio de entidades competentes ya sea para capacitar su personal como para el apoyo en la aplicabilidad de normas asociadas a Salud Ocupacional en el trabajo.

A continuación presentamos la relación de recursos que se estiman apropiados para poner en marcha la propuesta:

Tabla 5. Recurso humano

Cargos a desempeñar
Psicólogo Especialista
Analista
Asistente

Fuente propia

Tabla 6. Recurso material

Detalle	
Equipos y Software	
Papelería y fotocopias	
Video beam	
Sillas	
Lápices y Borradores	
Baterías para evaluar clima organizacional	
Impresiones de cartillas	

Fuente propia

Tabla 7. Recurso financiero

Detalle	
Psicóloga especialista en Salud Ocupacional que capacite el personal 2h cada 15 días	\$400.000
Batería para evaluar clima organizacional	\$2.000.000
Materiales	\$850.000
Total	\$3.250.000

Fuente propia

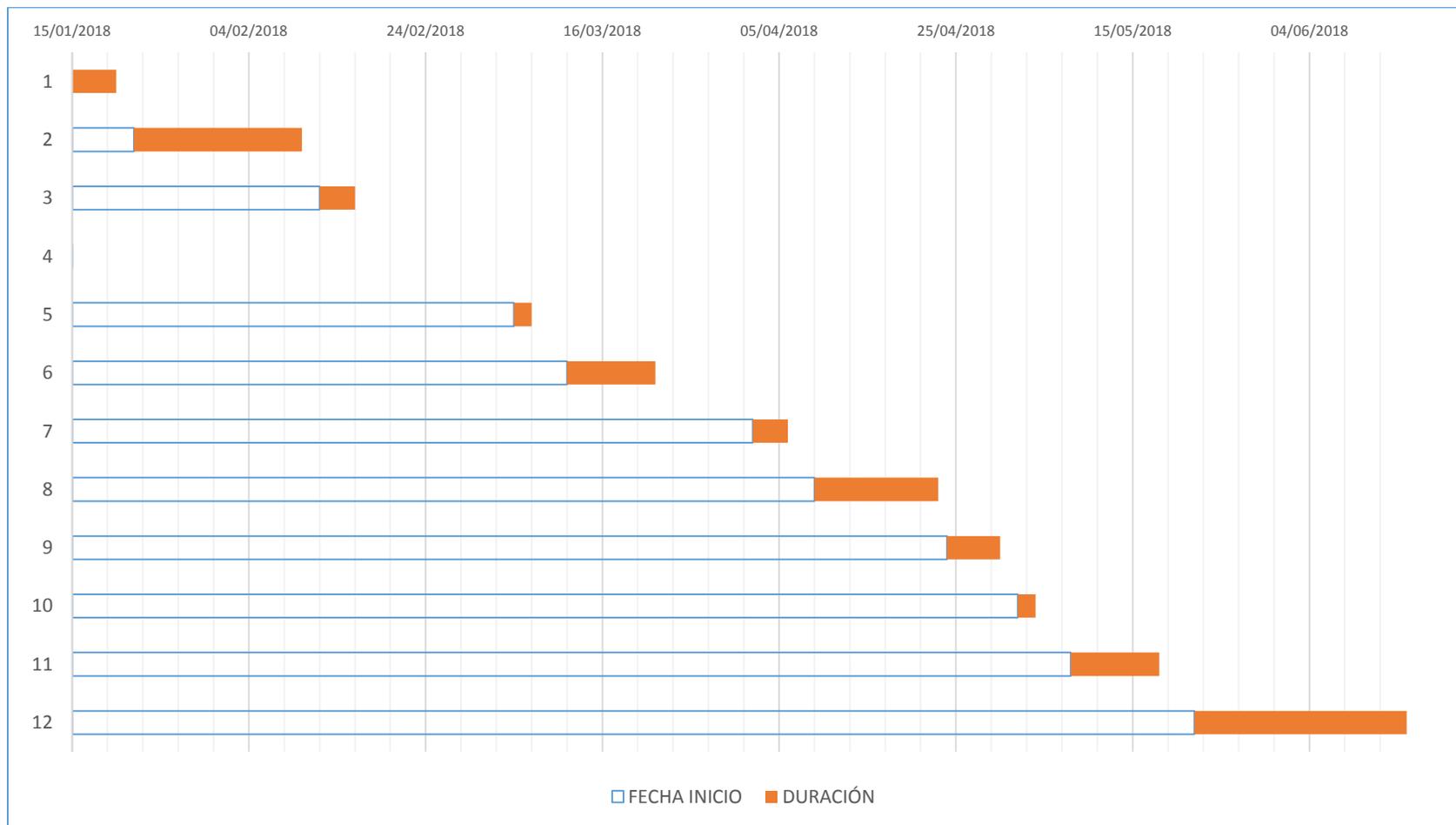
5.3.2. Cronograma Actividades y Diagrama de Gantt

Tabla 8. *Cronograma actividades*

Detalle de la actividad	Duración	Fecha Inicio	Fecha Terminación
Contratación profesional del área de la Salud Ocupacional	5	15/01/2018	20/01/2018
Talleres de intercambio de experiencias asociados al riesgo psicosocial	19	22/01/2018	10/02/2018
Talleres de sensibilización sobre el cuidado integral del trabajador	4	12/02/2018	16/02/2018
Sesiones de presentación y exposición	11	19/02/2017	02/03/2017
Proceso de documentación de la información obtenida	2	06/03/2018	08/03/2018
Reuniones para propuestas de estrategias de intervención al riesgo psicosocial	10	12/03/2018	22/03/2018
Publicación de información en carteleras y otorgamiento de acceso a la intranet	4	02/04/2018	06/04/2018
Programación y ejecución de actividades de reconocimiento, de integración y participación	14	09/04/2018	23/04/2018
Prácticas de trabajo en equipo	6	24/04/2018	30/04/2018
Creación de comités de autocuidado y prevención ante el riesgo psicosocial	2	02/05/2018	04/05/2018
Implementación de medidas preventivas y correctivas	10	08/05/2018	18/05/2018
Seguimiento al plan de acción por área de trabajo	24	22/05/2018	15/06/2018

Fuente propia

Figura 13. Diagrama de Gantt



Fuente propia

Conforme a lo presentado en el cronograma de actividades y el en diagrama de Gantt, se estima un aproximado de cinco meses para la implementación de este proyecto resultado del proceso investigativo asociado al factor de riesgo psicosocial en la empresa, donde se busca que la primera actividad sea contar con la asesoría de un profesional en el tema de Salud Ocupacional y la última actividad, un seguimiento al plan de acción; este seguimiento tiene un lapso de tiempo sugerido, sin embargo, es un periodo para la verificación de cómo está funcionando el plan de acción, pero dicho seguimiento debe ser continuo de ahí en adelante y de forma indefinida.

Se identifican otras actividades relacionadas con el Sistema de Gestión del Conocimiento ya que dicha propuesta de basa en el modelo Nonaka y Takeuchi, los cuales abordan la importancia del conocimiento tácito y explícito, donde a través de investigaciones en diferentes escenarios de organizaciones, se determinó la relevancia de interpretar la Gestión del Conocimiento como un actuar dinámico y donde se enfatiza en diferenciar lo que corresponde a información y a conocimiento; lo cual para nuestro caso aplica en la medida en que se pretende diseñar un Modelo Estratégico con información relevante para evitar daños por riesgo psicosocial y socializar dicha información para convertirla en conocimiento aplicable por todos los trabajadores de la organización.

Conclusiones

Del anterior trabajo escrito podemos concluir lo siguiente:

- Se debe prestar atención al factor del riesgo psicosocial que se presenta al interior de una organización, donde se garantice el cuidado integral de sus colaboradores y no solo se tome el empleado como parte económica de la empresa sino como una base para crecer juntos ya que la parte humana de la empresa es su motor central.

- Como se evidenció, es necesario ante todo promover la prevención, de esta manera, se estará ejerciendo una actividad que evitará daños tanto al trabajador como a la organización; si se adopta un papel preventivo, se evitará incurrir en un desgaste emocional, físico y aun psicológico al trabajador, lo cual redundará en un buen clima de trabajo y apoyará un mejor desempeño.

- Es importante tener en cuenta la percepción acerca del tema de cada trabajador, ya que por medio de sus opiniones se puede llegar a las causas que están ocasionando un problema psicosocial en la empresa, y de esta manera, trabajar en erradicar los factores que lo generan.

- Finalmente, se resalta que el poder alcanzar objetivos como metas de la organización, están sujetos a un buen desempeño de sus trabajadores y al logro de ventajas competitivas en su mercado, lo anterior implica, que antes que trabajar arduamente por conseguir una meta o una visión corporativa, se debe implementar un modelo que se asocie a la gestión del conocimiento, donde desde las experiencias de cada trabajador, se construya un conocimiento colectivo guiado por un especialista en el capital humano, y de esta manera se logren implementar modelos aptos que promuevan el cuidado del trabajador lo cual resultará en un beneficio también para la empresa.

Referencias Bibliográficas

- UNAD (2012). Estatuto de Investigación, Bogotá. D. C. Recuperado de <https://academia.unad.edu.co/images/investigacion/Acuerdo%20024%20Abril%2017%20de%202012.pdf>.
- Gil-Monte, P. (2012, 04). RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SALUD OCUPACIONAL. *REVISTA PERUANA DE MEDICINA EXPERIMENTAL Y SALUD PÚBLICA*, 29, 237-241.
- Moreno & Báez (2010) Factores riesgo psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>.
- CCS. (s.f.). *Concejo Colombiano de seguridad*. Recuperado de http://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com_content&view=article&id=685:estres&catid=350&Itemid=889
- Guerrero, S. N. (s.f.). Intervención de riesgo psicosocial en el ámbito laboral. Obtenido de https://www.arlsura.com/images/stories/documentos/ponencia_natalia_guerrero.pdf
- Villalobos, G. (s.f.). *Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales*. Obtenido de http://huila.gov.co/documentos/V/vigilancia_epidem_psicosociales.pdf
- B, Moreno Jiménez, C, Báez León. Madrid noviembre de 2010. Factores y Riesgos Psicosociales. Universidad Autónoma.
- Pedro R Gil Monte Riesgos Psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Artículo Rev. Perú Medicina Exp.en Salud Pública. 2012; 29(2):237-41
- Benavides, Gimeno (2002). *Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas*. Gaceta Sanitaria, 16, 222-229.

- Medición de riesgo psicosocial en Colombia. Tomado de <https://www.alfapsicologia.com/novedades-alfapsicologia/riesgo-psicosocial-colombia.html>
- Ministerio de Protección Social (2010) Batería instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Obtenido de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>
- Moreno & Báez (2010) Factores y riesgo psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Esser, J. & Vásquez Antúnez, N., & Couto (2007). *Trabajo, ergonomía y calidad de vida*. 15 (1), 51-57. Tomado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839282005>
- GARZON, L. (2017, 01). GUÍA TÉCNICA DE IMPLEMENTACIÓN PARA MIPYMES. <http://www.mintrabajo.gov.co>. Recuperado el 11, 2017, de: <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Guia+tecnica+de+implementacion+del+SG+SST+para+Mipymes.pdf/e1acb62b-8a54-0da7-0f24-8f7e6169c17>
- (1964). *COMISIÓN DE ESTUDIOS DE LA SEGURIDAD SOCIAL* (2 ed., Vol. I, pp. 46-46). Santiago, Editorial Jurídica de Chile.
- Botella M, Domenech M (2000) *Psicología social*, Barcelona, Universitat Oberta de Catalunya.
- Garrión García, (2010, 07). Estudio cualitativo sobre factores psicosociales. *MEDIGRAPHIC LITERATURA BIOMÉDICA*, 3, 27-34.
- Fariñas, A. (2010, 11). Tipos de Investigación. <https://bloquemetodologicodelainvestigacionudo2010.wordpress.com>. Obtenido 11, 2017, de <https://bloquemetodologicodelainvestigacionudo2010.wordpress.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos>

- (2017, 01). METODOLOGIA CUALITATIVA. <http://www.ujaen.es>. Obtenido 11, 2017, de http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuali.html
- Frías Navarro, R. (2012, 01). *Una interpretación del concepto de gestión del conocimiento de Nonaka & Takeuchi usando la ficción literaria*. Recuperado el 11, 2017, de <http://www.bdigital.unal.edu.co/8958/1/940863.2012.pdf>
- (2017, 04). *PRIORIZACIÓN DE LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN EN SALUD LABORAL PARA COLOMBIA*. Obtenido el 11, 2017, de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/IA/INS/Priorizacion-lineas-de-investigacion-in>
- Madrigal, C. (2011, 11). El papel de un profesional en Salud Ocupacional. <http://asesorsaludocupacional.globered.com>. Obtenido 11, 2017, de <http://asesorsaludocupacional.globered.com/categoria.asp?idcat=157>
- FERNANDO, F. (2012, 06). *Calidad de vida y liderazgo*. *Acta Colombiana de Psicología*, 15, 119-130.
- Quintero, N. (2008, 04). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. <http://www.redalyc.org>. Obtenido 11, 2017, de <http://www.redalyc.org/html/782/78230903/>
- Bustos Villar, E. (2011, 12). Hostigamiento psicológico-moral laboral: construcción de un inventario. *Medicina Social*, 6, 316-322.
- García, F. (2017). *La productividad y el riesgo psicosocial derivado de la organización del trabajo* (ed., Vol. 1.0, pp. 68-88). Alicante, Club Universitario.
- Boada Grau, J. (2012). *Salud y trabajo : los nuevos y emergentes riesgos psicosociales* (Primera ed., Vol., pp. 11-12). Barcelona, UOC.
- Peiro, J. (2009). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención* (ed., Vol., pp. 34-34). Valencia, Universitat de Valencia.

- Uribe Prado, J. (2016). *Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad* (1 ed.). México D.F., El Manual Moderno.
- Fernández, R. (2012). *Manual de prevención de riesgos laborales para no iniciados* (ed., Vol. 1, pp. 157). Alicante, Club Universitario.
- Meliá JL; Nogareda C; Lahera M, Duro A, Peiró JM, Pou R, Salanova, Gracia D, de Bona JM, Bajo JC, Martínez-Losa F. *Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales; Evaluación de Riesgos*. Barcelona: Foment del Treball Nacional; 2006. p.13-36.
- Martin M, Vera J, Cano M, Molina C. *Nuevos retos de las políticas de salud laboral en las organizaciones de trabajo: una aproximación al estrés laboral y al burnout en clave psicosocial*. Revista Temas Laborales. 2004; 75:187-211
- Nonaka, I. (2007, 01). La empresa creadora de conocimiento. Obtenido el 11, 2017, de https://bschogardecristo.files.wordpress.com/2007/08/nonaka_red.pdf
- DALKIR, K. *Knowledge management in theory and practice*. Elsevier Butterworth-Heinemann McGill University: USA. 2005.
- Farfán Buitrago, D. (2006, 01). La gestión del conocimiento. *DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN*, 29, 6-112.