

ESTUDIO DE LA SALUD OCUPACIONAL Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN  
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LA EMPRESA ALMACENES ÉXITO DE LA  
CIUDAD DE TUNJA

FRANCY PATRICIA SALAMANCA BOHÓRQUEZ 1.049.604.255  
EDNA ROCIO GONZÁLEZ VARGAS CÓD. 1.099.210.959  
YUDY ALEXANDRA MOYANO COD. 1.049.633.917  
MARÍA HELENA CAMARGO CRUZ COD. 1.056.930.421  
SANDRA MARCELA SÁENZ 1.051.954.111

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE  
NEGOCIOS, “ECACEN”  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
TUNJA  
2017

ESTUDIO DE LA SALUD OCUPACIONAL Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN  
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LA EMPRESA ALMACENES ÉXITO DE LA  
CIUDAD DE TUNJA

FRANCY PATRICIA SALAMANCA BOHÓRQUEZ 1.049.604.255  
EDNA ROCIO GONZÁLEZ VARGAS CÓD. 1.099.210.959  
YUDY ALEXANDRA MOYANO COD. 1.049.633.917  
MARÍA HELENA CAMARGO CRUZ COD. 1.056.930.421  
SANDRA MARCELA SÁENZ 1.051.954.111

Trabajo de Grado como Requisito para Optar al Título de Administradoras de Empresas

Tutor: HECTOR ALFONSO MARTINEZ

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE  
NEGOCIOS, “ECACEN”  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
TUNJA  
2017

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	7
CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA .....	6
<b>1.1 Antecedentes del Problema</b> .....	7
<b>1.2 Planteamiento del problema</b> .....	8
1.3 Objetivos .....	10
1.4 Justificación de la Investigación .....	10
CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA.....	12
2.1 Marco Teórico.....	12
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL .....	29
3.1 Método de la investigación .....	30
3.2 Población y Muestra .....	31
3.3 Fuentes de información.....	32
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	32
CAPÍTULO 4: RESULTADOS.....	33
4.1 Presentación de Resultados.....	33
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES.....	49
5.1 Resumen de Hallazgos .....	49
5.2 Recomendaciones .....	50
5.3 Propuesta.....	50
5.3.1 Aplicación del Método Nonaka y Takeuchi en el Plan de Salud Ocupacional de Almacenes Éxito.....	52
5.3.2 Objetivo a través del conocimiento tácito y explícito .....	52
5.3.3 LA SOCIALIZACIÓN: .....	54
5.3.4 EXTERIORIZACIÓN .....	54
5.3.5 COMBINACIÓN .....	54
5.3.6 INTERIORIZACION.....	55
5.3.7 Recursos: Humanos, Materiales, Financieros .....	56
5.3.8 Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt.....	59

CONCLUSIONES.....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	62
(Anexo 1).....	66

**LISTADO DE TABLAS**

Tabla 1 distribución áreas o departamentos de trabajo almacenes Éxito.....	33
Tabla 2 calificación sobre salud ocupacional .....	34
Tabla 3 medidas de prevención contra accidentes laborales .....	35
Tabla 4 conclusión sobre accidentes o incidentes en el almacén Éxito .....	36
Tabla 5 resultado de trabajadores que conocen que es salud ocupacional .....	37
Tabla 6 promedio de trabajadores que conocen que hacer en caso de accidente laboral .....	38
Tabla 7 resultado sobre la importancia en la seguridad laboral .....	39
Tabla 8 conclusión de protocolos de seguridad laboral .....	40
Tabla 9 accidentes laborales presentados en Almacenes Éxito .....	41
Tabla 10 capacitaciones anuales .....	42
Tabla 11 conocimiento sobre accidentes laborales .....	43
Tabla 12 ARL a la que encuentra afiliado Almacenes Éxito .....	44
Tabla 13 concepto sobre peligro laboral .....	45
Tabla 14 simulacros practicados en el año .....	46
Tabla 15 departamento encargado de proteger la salud de los trabajadores .....	47
Tabla 16 recursos financieros .....	57
Tabla 17 Cronograma Propuesta.....	58
Tabla 18 Cronograma de Actividades Diagrama de Gantt .....	59

**LISTADO DE FIGURAS**

Figura 1 principios generales de la prevención.....	20
Figura 2 normatividad aplicada a la salud ocupacional .....	23
Figura 3 sección o área y departamento donde desempeñan su trabajo .....	33
Figura 4 resultado de calificación sobre el área de salud ocupacional en el área de trabajo .....	34
Figura 5 medidas de prevención contra accidentes que se manejan en Almacenes Éxito.....	35
Figura 6 porque se presentan los accidentes laborales en la Empresa.....	36
Figura 7 promedio de personal que tienen conocimiento sobre salud ocupacional.....	37
Figura 8 promedio de trabajadores encuestados que saben que hacer frente a un accidente laboral .....	38
Figura 9 número de empleados que creen que la empresa le da suficiente importancia a la seguridad laboral .....	39
Figura 10 trabajadores que dan uso a los protocolos de seguridad adecuadamente .....	40
Figura 11 porcentaje de accidentes laborales presentados en la empresa.....	41
Figura 12 cantidad de capacitaciones que ofrece la empresa anualmente .....	42
Figura 13 que es un accidente de trabajo .....	43
Figura 14 ARL a la cual se encuentran afiliados los trabajadores de Almacenes Éxito.....	44
Figura 15 que significa el peligro para los empleados del grupo Éxito.....	45
Figura 16 cuantos simulacros practica la empresa anualmente .....	46
Figura 17 áreas encargadas de proteger la salud y seguridad de los trabajadores .....	47
Figura 18 modelo de Nonaka y Takeuchi .....	53

## INTRODUCCION

Con el paso del tiempo se le ha dado la importancia que merece el tema de salud ocupacional, se han hecho visibles las consecuencias en la salud física y psicológica de los trabajadores en empresas donde no se tiene un plan de salud ocupacional adecuado.

Desde el Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano, se aplicaron los conocimientos adquiridos en la empresa seleccionada por el grupo Almacenes Éxito, para el trabajo final se desarrolló un diagnóstico del programa de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento, para posteriormente generar un plan de mejoramiento.

En este trabajo se identificó la problemática que mantiene la Empresa Almacenes Éxito sobre su área de Salud Ocupacional, la cual gracias a una investigación se puede mejorar la integridad de los colaboradores con ayuda de entes externos como lo es la ARL Sura que es la empresa de riesgos a la cual se encuentra afiliada la organización.

De igual manera se evidencio todo un estudio de investigación, manejando muestras reales y estadísticas que ayudaron a determinar cómo se podía implementar un análisis sobre las dudas que se manejaron sobre los riesgos laborales para los trabajadores.

Teniendo en cuenta la información obtenida se realizó un plan de mejoramiento con el área de recursos humanos los cuales estuvieron dispuestos a mantener actualizado y estar velando por que se cumpliera a cabalidad.

De esta manera se inició con una investigación sobre porque los recurrentes accidentes laborales y se terminó con una mejora continua para la compañía.



## **CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA**

En este capítulo se abordó la dificultad que mantenían los empleados para identificar los riesgos laborales en sus áreas de trabajo, con la ayuda de la metodología científica la cual oriento al desarrollo en el proceso de la investigación con sus causas potenciales sobre el problema, así mismo dejo ver la importancia del talento humano en las empresas, que metodología se utilizó y como se gestionó para poder mantener una buena salud ocupacional.

Fue indispensable verificar si en la empresa Almacenes Éxito, sede Tunja, la salud ocupacional se estaba llevando a cabo a través de un modelo de gestión del conocimiento, era indispensable para proponer un plan de mejoramiento más objetivo, de acuerdo al nivel de conocimiento, difusión y apropiación que existía de lo concerniente a la salud ocupacional.

Así mismo, se detectó la efectividad del Plan de seguridad actual, brindo la información necesaria y dejo al descubierto los aspectos críticos que abordaron y atacaron, realizando un aporte sólido y relevante que pudo aportar grandes beneficios a la empresa y esencialmente a los trabajadores.

Se realizó una breve investigación en el Área de Salud Ocupacional en la Empresa Almacenes Éxito, notando que los empleados no se encuentran completamente informados sobre los riesgos que pueden tener en su área de trabajo dependiendo el cargo de cada colaborador, es así como se implementó un plan de mejoramiento para esta área dando a conocer todos los aspectos en seguridad y salud en el trabajo para que los colaboradores reconocieran los principales riesgos a los que se encontraban expuestos y pudieran llevar a cabo su trabajo sin exponer su salud física y mental.

## 1.1 Antecedentes del Problema

Una empresa sin plan de salud ocupacional, es un riesgo para la sociedad, las consecuencias de no proteger a los empleados, de no velar por su bienestar físico y emocional, pueden ser fatales.

El exceso de carga laboral emocionalmente puede causar, entre otras cosas, síndrome de Burnout como consecuencia de presiones prolongadas y está ligado al estrés, produciendo cansancio. En otros casos, puede existir adicción al trabajo, depresión, sensación de soledad y de estar siendo explotados y no valorados.

Así mismo, las consecuencias de no tener un puesto de trabajo adecuado, puede desencadenar muchas clases de enfermedades físicas como ceguera, síndrome del túnel metacarpiano, sordera, escoliosis entre muchas otras, según sea el tipo de trabajo.

Además, un empleado maltratado emocionalmente y con su salud física descuida, es un riesgo para la sociedad. Existen muchos casos donde el estrés producido por el entorno laboral, trasciende a la vida familiar. En este sentido la salud ocupacional es una responsabilidad pública, por tanto, el decreto 1295 de 1994 obliga a que las empresas tengan un programa de salud ocupacional.

## 1.2 Planteamiento del problema

Los EPP cumplen una función dentro de cualquier organización como lo es obligatoriamente con almacenes éxito, que es velar por la protección física de los trabajadores quienes tengan contacto directo con los diferentes factores de riesgo que posiblemente puede llegar a ocasionar una lesión o enfermedad, se debe aclarar que no evita totalmente cualquier daño o perjuicio, pero si busca su prevención, en pocas palabras se ofreció a los empleados como un servicio y estrategia con un fin que es mejorar la calidad y seguridad laboral.

Almacenes éxito, como objeto de estudio, se identificó que este proceso del uso de los equipos de protección personal ha presentado con gran relevancia inconsistencias ya que el personal no cumplía con el uso adecuado de los mismos y que además la organización no realizaba capacitaciones representativas que sensibilizara sobre la importancia del uso adecuado de los EPP e higiene para un integridad personal, por tanto se evidencio la necesidad de crear un plan de mejoramiento contra esta problemática social y así se intervino gracias a este proyecto con nuevas ideas y generación de conciencia previniendo, apropiándose con responsabilidad para un bien común y cuidado personal.

¿En la empresa Almacenes Éxito ciudad de Tunja, la salud ocupacional se está llevando a cabo a través de un modelo de gestión del conocimiento, de tal manera que se pueda detectar su efectividad?

### **1.3 Objetivos**

#### **Objetivo general**

Realizar un plan de mejoramiento con base en la gestión del conocimiento aplicando el modelo Nonaka y Takeuchi en el área de Salud Ocupacional sobre los riesgos laborales y ocupacionales en las diferentes áreas de trabajo de los empleados de Almacenes Éxito, sede Tunja.

#### **Objetivos específicos**

Realizar una investigación en el área de salud ocupacional en la empresa Almacenes Éxito Tunja, a fin de determinar que problemáticas están sucediendo en torno a este tema.

Describir una manera técnica como ha sido el proceso o evolución de la salud ocupacional y aplicar esa teoría en el presente estudio.

Establecer la metodología adecuada y acorde a las necesidades del estudio determinando los procesos de su indagación.

Hacer una propuesta de mejoramiento en torno a la gestión del conocimiento y al modelo Nonaka Takeuchi para la empresa Almacenes Éxito Tunja.

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

La salud ocupacional es un derecho y a su vez un servicio público fundamental. En este sentido, la Ley 1562 de 2012. Arroja luz sobre los conceptos de Sistemas General de Riesgos Laborales, y sobre el conocido por aquel entonces como Programa de Salud Ocupacional.

Posteriormente, el Decreto 1443, el cual actualmente se haya compilado en el Decreto 1072 de 2015. OSHAS 18001 e ISO/DIS 45001, define los requisitos a cumplir el SG-SST para lograr que la organización que lo implante pueda tener un efectivo control de los riesgos en materia de seguridad ocupacional, logrando mediante su aplicación una mejora notoria en su desempeño.

Fue necesario identificar el grado de satisfacción de los empleados de Almacenes Éxito, respecto al Modelo de Seguridad ocupacional que utilizaban y con base en ello se creó un plan de mejoramiento, que permitió un modelo optimo, que cumpliera con lo que exigía la normatividad vigente.

Con este trabajo se estudiaron los riesgos laborales más frecuentes que mantenía la empresa Almacenes Éxito, se buscó y se propuso practicas necesarias que contribuyeron a mejorar los niveles de eficiencia en sus áreas operativas como administrativas donde se brindó un medio laboral seguro, ya que su área de salud ocupacional no se encontraba actualizada y esta debió mantener y mejorar en forma continua un sistema de gestión de seguridad que ayudara a controlar los riesgos de sus colaboradores.

Fue importante contar con un instructivo donde permitió conocer los diferentes riesgos laborales, aplicando diferentes métodos del sistema de gestión de calidad que ayudan a prevenir y a ser más eficaces a la hora de una accidentalidad.

De igual forma, se controló el área de recursos humanos brindándole capacitación y prácticas de cómo mantener ambientes saludables, control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo, para que estos proporcionen bienestar y mejoramiento al empleado.

Fue así, como se actualizó el área de salud ocupacional donde se dejó cronograma de actividades a diseñar anualmente y cumpliendo con todos los requisitos legales, trabajando en su mejoramiento continuo, garantizando la salud de los empleados tanto físico y mentalmente permitiendo disminución en accidentalidad laboral, enfermedades profesionales, pérdidas de materiales y efectividad en la productividad.

Se logró mantener unas buenas relaciones interpersonales entre áreas de salud ocupacional y recursos humanos dejando siempre en alto la integridad del colaborador, con el compromiso de un cumplimiento objetivo para desarrollar un mejoramiento continuo.

El estudio presentó gran interés en la empresa, ya que este plan de mejoramiento será utilizado en todas las áreas de trabajo de la empresa, buscando siempre la satisfacción y necesidad del empleado.

## CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Marco Teórico

A continuación, se realiza una breve reseña del sistema de seguridad social y salud ocupacional en Colombia:

Uno de los desafíos a nivel mundial, es garantizar los derechos sociales, para tal fin, cada gobierno crea políticas públicas, que se supone, se ajustan a las necesidades de los ciudadanos de manera equitativa. Según la Constitución de la Organización Mundial de la Salud<sup>1</sup>, “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. El goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social. La salud de todos los pueblos es una condición fundamental para lograr la paz y la seguridad, y depende de la más amplia cooperación de las personas y de los Estados.”

Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley.

---

<sup>1</sup> Constitución de la Organización Mundial de la Salud,  
[http://www.who.int/governance/eb/who\\_constitution\\_sp.pdf](http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf)

En este caso, el gobierno colombiano ha abordado el derecho a la salud, buscando su descentralización desde 1975, el cual implementó el llamado antiguo sistema de seguridad social, para trabajadores oficiales y privados, con capacidad de pago y una red pública de hospitales, para población sin capacidad de pago. Quedando al descubierto falta de igualdad e ineficiencia en la distribución y ejecución de recursos además de una pobre cobertura.

Posteriormente, la Constitución Política de 1991<sup>2</sup>, establece en el capítulo 2 de los derechos sociales, económicos y culturales, ARTICULO 49. Modificado por el Acto Legislativo No 02 de 2009. Reglamentado por la Ley 1787 de 2016. y cita textualmente: “La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud”.

En este mismo artículo, se menciona que los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. El derecho a la salud, se encuentra ampliamente respaldado por la Constitución, además de ser transversales con el derecho a la vida.

En consecuencia de lo establecido constitucionalmente, se crea la ley 100 de 1993,<sup>3</sup> se concreta el alcance del sistema integral de la seguridad social en Colombia y define la seguridad social como el conjunto de normas y procedimientos de los que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el estado y la sociedad desarrollen, cuyo objetivo es garantizar los derechos

---

2 Constitución Política de Colombia,  
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>

3 CONGRESO DE LA REPUBLICA.

[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0100\\_1993.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html)



irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.

Hay quienes creen que la Ley 100 convirtió la salud en un negocio. Según menciona, la médica Marcela Vélez en entrevista publicada en el diario Espectador: “La Ley 100 introdujo el concepto de salud como mercancía, por lo tanto quedó sujeta a ser un bien transable del que los inversionistas privados, tan sólo por servir como intermediarios, obtienen ganancia. El problema de este modelo es que acrecienta la inequidad en salud, incrementa el gasto sin mejorar la calidad y se interesa muy poco en el bienestar y la satisfacción de los colombianos”<sup>4</sup>.

La ley 1438 de 2010<sup>5</sup> reformó el Sistema de Seguridad Social en salud, cuyos principios son: eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad y participación. Con esto se pretendía dar cobertura a todos los colombianos y la unificación del Plan Obligatorio de Salud, POS, generando una eficiente y oportuna prestación de servicios. Sin embargo, los resultados no fueron los esperados y con el paso del tiempo la crisis se acentúa, en algunos casos a causa de falta de control del estado y corrupción que pulula en el país.

La salud ocupacional es un derecho y a su vez un servicio público fundamental. En este sentido, la Ley 1562 de 2012. Arroja luz sobre los conceptos de Sistemas General de Riesgos Laborales, y sobre el conocido por aquel entonces como Programa de Salud Ocupacional.

Posteriormente, el Decreto 1443 de 2014<sup>6</sup>, por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) el cual

---

4 EL ESPECTADOR. <http://www.elespectador.com/entretenimiento/unchatcon/el-sistema-de-salud-colombia-no-equitativo-marcela-vele-articulo-619354>

5 CONGRESO DE LA REPUBLICA.

<http://www.ins.gov.co/normatividad/Leyes/LEY%201438%20DE%202011.pdf>

6 <http://www.isotools.com.co/normativa-en-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-en-colombia/>

actualmente se haya compilado en el Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo y OSHAS 18001 e ISO/DIS 45001, define los requisitos a cumplir el SG-SST para lograr que la organización que lo implante pueda tener un Efectivo control de los riesgos en materia de seguridad ocupacional, logrando mediante su aplicación una mejora notoria en su desempeño.

Esta información, permite tener una imagen de la magnitud de la empresa y así mismo la responsabilidad social que conlleva. Brindar oportunidades de empleo digno es uno de sus pilares. En este sentido, asegurar un plan adecuado de salud ocupacional, garantiza una calidad de vida adecuada de los empleados y evita que la empresa reciba las sanciones que establece el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social en el Decreto 472 de 2015 <sup>7</sup>en el que se establecen las multas para quienes incumplan las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo. Donde se exponen los criterios para la graduación de multas así:

- La reincidencia en la infracción.
- La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión por parte del Ministerio del Trabajo.
- La utilización de medios fraudulentos o de persona interpuesta para ocultar la infracción o sus efectos.
- El grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o aplicado las normas legales pertinentes.
- El reconocimiento o aceptación expresa de la infracción, antes del decreto de pruebas.
- El daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.

---

<sup>7</sup> <https://safetya.co/multas-sanciones-decreto-472-de-2015/>

- La ausencia o deficiencia de las actividades de promoción y prevención.
- El beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
- La proporcionalidad y razonabilidad conforme al número de trabajadores y el valor de los activos de la empresa.
- El incumplimiento de los correctivos y recomendaciones en las actividades de promoción y prevención por parte de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) o el Ministerio del Trabajo.
- La muerte del trabajador.
- También, establece la cuantía para cada tipo de empresa

**Microempresa:**

- Por incumplimiento de las normas de salud ocupacional: de 1 a 5 SMMLV
- Por incumplimiento en el reporte de accidente o enfermedad laboral: de 1 a 20 SMMLV
- Por incumplimiento que dé origen a un accidente mortal: de 20 a 24 SMMLV

**Pequeña empresa**

- Por incumplimiento de las normas de salud ocupacional: de 6 a 20 SMMLV
- Por incumplimiento en el reporte de accidente o enfermedad laboral: de 21 a 50 SMMLV
- Por incumplimiento que dé origen a un accidente mortal: de 25 a 150 SMMLV

**Mediana empresa**

Por incumplimiento de las normas de salud ocupacional: de 21 a 100 SMMLV

- Por incumplimiento en el reporte de accidente o enfermedad laboral: de 51 a 100 SMMLV
- Por incumplimiento que dé origen a un accidente mortal: de 151 a 400 SMMLV

### **Gran empresa**

- Por incumplimiento de las normas de salud ocupacional: de 101 a 500 SMMLV
- Por incumplimiento en el reporte de accidente o enfermedad laboral: de 101 a 1.000 SMMLV
- Por incumplimiento que dé origen a un accidente mortal: de 401 a 1.000 SMMLV

Como es notorio, en caso de que almacenes éxito incurriera en alguna falla que ocasione sanción, deberá pagar la cuantía establecida para grandes empresas, cuya cifra es bastante alta.

La empresa Grupo Éxito es una multinacional colombiana que realiza actividades del comercio al detal, fundada en 1949 por Gustavo Toro Quintero en Medellín Colombia, al día de hoy cuenta con 395 puntos de venta de sus distintas filiales y marcas, entre las que figuran Carulla, Surtimax y los almacenes con el nombre propio del grupo.

En Colombia cuenta con 262 almacenes Éxito los cuales aportan desde su quehacer al desarrollo de Colombia enfocándose en oportunidades de empleo digno, cuidado al medio ambiente y apoyo a la nutrición infantil con su fundación Éxito.

**Misión:** <sup>8</sup>Es la satisfacción de las necesidades, gustos y preferencias de los clientes, mediante experiencias de compra memorables y garantía de excelencia en servicio, selección de

---

<sup>8</sup> <http://exitocalidad.blogspot.com.co/p/mision-y-vision.html>

productos, calidad y precio, todo ello en ambientes modernos y con propuestas de valor diferenciadas por formato comercial.

**Visión:** mantener el buen nombre y reconocimiento para que cada día sea mayor el número de clientes, mejorar cada día nuestros servicios y seguir manteniendo nuestra excelencia.

**A FUTURO:** cuenta con ayudar a sus empleados a que se comprometan más con el país dándoles créditos de vivienda y muchos más para que su vida realmente tenga algo en que pensar para el futuro de sus hijos y su herencia

Es así como en la ciudad de Tunja cuenta con 2 grandes almacenes Éxito en el centro de la ciudad conformados por 96 colaboradores organizados por departamentos como departamento administrativo, de recursos humanos y de salud ocupacional pasando por la áreas de caja, atención al cliente, sección de mercado, sección de hogar, sección de textiles y sección de entretenimiento cada área con sus respectivos jefes, supervisores y operarios, es así como el departamento de recursos humanos mantiene un papel importante en la organización aplicando los principios universales del buen trato, del respeto y de la prevención de los empleados, manteniendo siempre su habilidad para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos del desempeño y las oportunidades.

Pero, también el área de recursos humanos se encuentra encaminada a la relación con el personal desarrollando un sentido de pertenencia, mejorando el trato al personal y orientándolo hacia las exigencias de calidad, siempre buscando el bienestar ya que en últimas son quienes le aportan a la organización.

Y es así como recursos humanos buscando la integridad y seguridad de sus colaboradores va de la mano con el área de salud ocupacional la cual también vela por el bienestar y condiciones de trabajo de cada empleado, estableciendo un ambiente de trabajo seguro y sano.

Por tal motivo, se inició un estudio de investigación en el área de salud ocupacional la cual demostró que no está implementando una buena capacitación de riesgos laborales en los trabajadores ya que ellos desconocen de los principales accidentes laborales que pueden ocurrir en sus áreas de trabajo, según el estudio realizado a esta área denota que no mantienen un programa de salud ocupacional donde se pueda planear, organizar, ejecutar y evaluar una serie de actividades en medicina preventiva, medicina del trabajo, higiene y seguridad industrial ya que esto tiende a preservar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones.

Esta falta de conocimiento en el área ha dejado a la empresa en muchos apuros como la sanción en una sede de Cartagena la cual al terminarle el contrato a un colaborador no le realizaron los respectivos exámenes de egreso y tenía una enfermedad auditiva sensorial la cual lo dejó en un 76% de pérdida para su capacidad laboral.

Otro caso es en una sede de barranquilla se presenta un deslizamiento de una estructura en el área de panadería dejando aparte de los daños materiales un trabajador herido.

Por tal motivo, la norma en seguridad y salud en el trabajo en Colombia, ley 152/2012 define que todas las empresas deben lograr la prevención y protección de todos los trabajadores ante enfermedades y accidentes a los que se enfrenten en su ámbito laboral, siendo este un cumplimiento legal dejó ver que la empresa no destacó los principales beneficios que se aportan en cuanto optimización y procesos de los recursos, así mismo el decreto 1072 de 2015 establece

una serie de directrices de cumplimiento obligatorio para llevar a cabo con el SG-SST una mejora continua.

La organización mundial de salud distingue tres niveles de prevención de riesgos laborales:

1. Prevención primaria: orientada a eliminar los riesgos.
2. Prevención secundaria: cuando se altera un proceso de la salud.
3. Prevención terciaria: cuando se produce alteración patológica de la salud.



*Figura 1 principios generales de la prevención*

Fuente: (principios de la prevención, 2015). principios de la prevención. Obtenido de principios de la prevención: <https://www.google.com.co/search?q=principios+de+la+prevencion+imagen&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwiC24nOp9vXAhXhmOAKHbNuDiEQsAQIIw>

Ya que los daños que un trabajador puede sufrir son:

- Accidente laboral
- Enfermedad profesional
- Fatiga laboral
- Insatisfacción laboral

Con la ayuda de una encuesta que se realizó a los trabajadores sobre el área de salud ocupacional se demostró que un 60 % se encuentra desinformado sobre el tema y no conoce bien los riesgos a los cuales se está exponiendo física y mentalmente y esto ocasiono varios accidentes de trabajo y enfermedades profesionales dejando días de ausentismo y baja productividad comercial. Por tal motivo, se inició el plan de mejoramiento para esta prevención todo con ayuda de la ARL sura a la cual se encuentra afiliada la empresa la cual colaboro con acompañamiento y atención integral y personalizada, siendo esta una excelente organización al servicio de sus afiliados garantizando seguridad y tranquilidad al trabajador que es lo que se necesitó para esta acción.

Es así, como el área de salud ocupacional inicio capacitación de salud integral en los almacenes de la ciudad de Tunja para el bienestar del empleado con actividades como el cuidado de manos, talleres de lavado de las mismas, uso de elementos de protección personal, también realizo jornadas de salud con valoraciones médicas y charlas sobre riesgo cardiovascular, vacunación y citologías, también realizó un plan piloto donde se evaluó las condiciones sicosociales de los colaboradores, se capacito personal en trabajos de altura y se lanzó el nuevo manual de normas de seguridad y salud para contratistas.



Con estas capacitaciones también se pudo establecer los problemas o riesgos principales de salud ocupacional en distintas áreas de trabajo:

- caídas al mismo nivel
- caídas a distinto nivel
- atropellos
- choques entre distintas maquinas
- sobreesfuerzos
- desplome de mercancías
- atrapamientos
- volcamientos
- golpes, resbalones

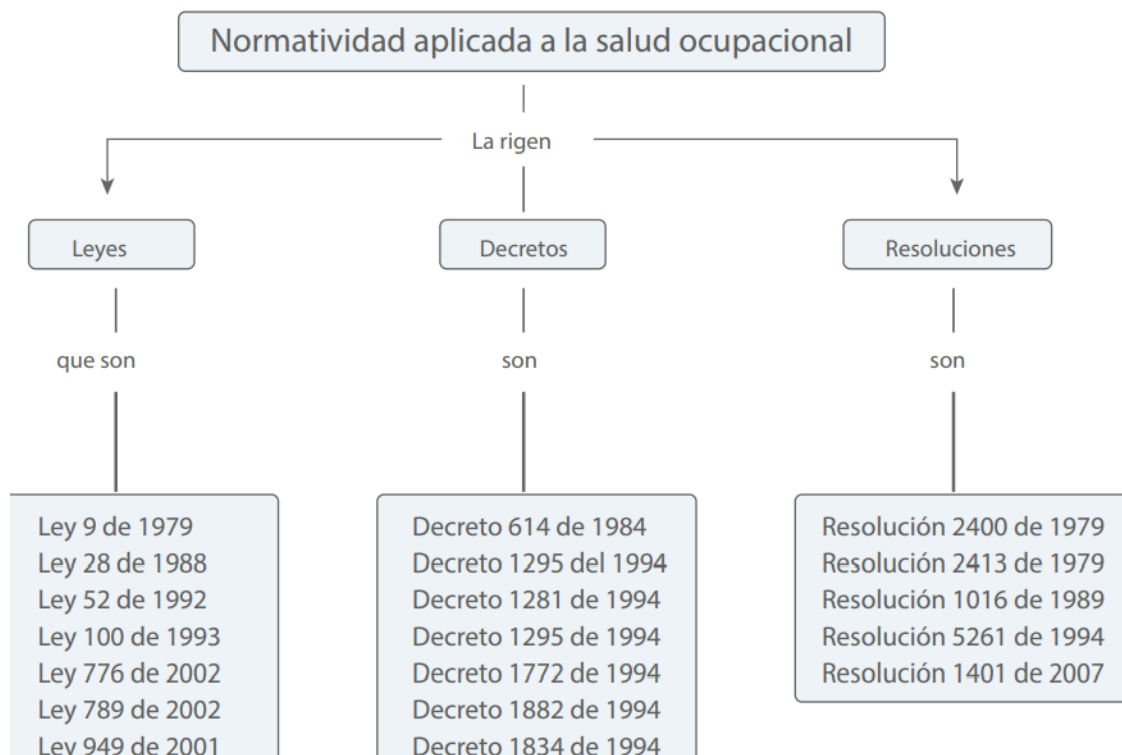
De esta manera se unió el área de salud ocupacional y el área de recursos humanos para establecer el plan de mejoramiento especificando:

- Condiciones y factores que afectan la salud y seguridad de los empleados
- Incidentes o accidentes laborales que se pueden presentar frecuentemente según estructura del almacén.
- Áreas de trabajo más riesgosas para el trabajador
- Factores de riesgos en equipos, maquinarias, esfuerzos físicos, ruidos o monotonía, movimientos repetitivos que afecten al trabajador.
- Lineamientos de capacitación al personal
- Preservación, garantía y responsabilidad de las políticas de salud ocupacional

Toda su estructuración bajo las leyes, decretos y resoluciones que aplica a la salud ocupacional encargándose de establecer actividades de promoción y prevención, atención en salud sobre accidentes laborales y enfermedades profesionales.

Igualmente en la implementación se especificó que todos los programas que maneje salud ocupacional tienen la obligación de supervisar las normas aplicadas para tal fin y en particular para cada área de trabajo, ya que se maneja una gran complejidad y magnitud ante esta tarea.

El principal objetivo para el plan de mejoramiento es proveer de seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo.



*Figura 2 normatividad aplicada a la salud ocupacional*

Esta implementación quiso prevenir todo daño para la salud de los trabajadores y protegerlos contra todos los accidentes de trabajo que se puedan presentar en el día a día en sus labores, con responsabilidad y seguridad al momento de actuar bajo una emergencia laboral, ajustando su actualización de acuerdo a los requisitos mínimos de seguridad de salud ocupacional.

De igual forma el grupo COOPAS se encontró desactualizado el cual está compuesto de acuerdo a lo establecido por la resolución 2013/86, pero se realizó el ajuste actualizando su documentación y personal que lo conforman.

El ciclo PHVA, también conocido como ciclo Deming. En español sería PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), Los resultados de la implantación de este ciclo permiten en las organizaciones una mejora integral de la competitividad, de los productos y servicios, mejorando de forma continua la calidad, reduciendo costos, optimizando productividad, reduciendo precios, incrementando la participación del mercado e incrementando la rentabilidad de la organización.

Dichas etapas comprenden:

- Planear: Se definen objetivos y metas de acuerdo a políticas organizacionales y necesidades. A través de preguntas se resuelve cómo se van a alcanzar dichos objetivos.
- Hacer: La empresa tiene que determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. En su desarrollo se pueden hacer pruebas piloto y evidenciar posibles problemas, identificando oportunidades de mejora.

- Verificar: Es necesario realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas e informar sobre los resultados.
- Actuar: Es necesario tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario. 9

### Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). El empleador o contratante debe establecer por escrito una política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que debe ser parte de las políticas de gestión de la empresa, con alcance sobre todos sus centros de trabajo y todos sus trabajadores, independiente de su forma de contratación o vinculación, incluyendo los contratistas y subcontratistas. Esta política debe ser comunicada al Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo según corresponda de conformidad con la normatividad vigente.10

### Comité de Convivencia Laboral

El comité de convivencia laboral es un grupo encargado de crear estrategias para mejorar las condiciones laborales, ayudándose de códigos o manuales de conducta, políticas de buen trato, y demás herramientas que prevengan el acoso laboral y que ayuden a proteger a los trabajadores contra riesgos psicosociales que puedan llegar a presentarse. Este comité debe estar conformado por 2 representantes de los empleadores y 2 representantes de los trabajadores con

---

9 <http://www.isotools.com.co/la-norma-iso-9001-2015-se-basa-ciclo-phva/>

10 <http://decreto1072.co/libro-2-regimen-reglamentario-sector-trabajo/parte-2-reglamentaciones/titulo-4-riesgos-laborales/capitulo-6-sistema-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/politica-en-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-en-el-sg-sst/>

sus respectivos suplentes, los cuales serán elegidos por un periodo no mayor a 2 años. (Pérez F. A., 2015).<sup>11</sup>

### Síndrome de burnout

Dentro de los riesgos psico-sociales relacionados con el excesivo nivel de exigencia laboral, sobresale como fuente de enfermedad, aparte de la adicción al trabajo y el estrés laboral, el síndrome de burnout. Este concepto normalmente es conocido y utilizado como sinónimo de fatiga por un porcentaje importante de encargados de recursos humanos o gerentes, pero en general sigue siendo desconocida su naturaleza más compleja, en la cual es posible describir una serie de síntomas asociados a la condición, causas favorecedoras y finalmente medidas sistemáticas que pueden prevenir su ocurrencia en la empresa.

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo.

En realidad, el padecimiento de burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome.

A nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo

---

<sup>11</sup> [http://www.unal.edu.co/dnp/Archivos\\_base/2\\_RESOLUCION\\_652\\_DE\\_2012.pdf](http://www.unal.edu.co/dnp/Archivos_base/2_RESOLUCION_652_DE_2012.pdf)

(juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros). El cansancio del que se habla sucede a nivel emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización. Dentro de los daños físicos que pueden padecerse debido al síndrome, se incluyen: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral.

El abuso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome. En el entorno laboral, la condición afecta, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores.<sup>12</sup>

#### Daño Auditivo Inducido Por Ruido

El daño auditivo inducido por ruido representa una lesión irreversible, causada por elevados niveles de presión sonora, sobre las células ciliadas del órgano de Corti, en el oído interno.

El diagnóstico se realiza mediante audiometría, que consiste en estimar el umbral auditivo de cada oído para tonos puros. Es decir, sonidos de una sola frecuencia. Este examen se debe realizar con reposo auditivo previo (12 horas) y en una cámara silente. Asimismo, se debe

---

12 Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*. 20(Nº160) pp. 1-4. Recuperado de: [http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.p](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.p)

explorar la vía ósea (pues el oído es capaz de escuchar sonidos transmitidos a través de la estructura ósea del cráneo) y la discriminación de palabras.

Este examen es una prueba subjetiva y no considera las dificultades para comprender las secuencias temporales de los sonidos y su localización. En una audiometría de un trabajador dañado por ruido se observa una típica caída del umbral auditivo en frecuencias altas, es decir en 4.000 a 6.000 Hertz (ciclos por segundos). Con la evolución del daño, la pérdida auditiva puede involucrar frecuencias más bajas.<sup>13</sup>

El mobbing o acoso laboral

El mobbing o acoso laboral es un grave problema que afecta a una gran proporción de trabajadores, para los que acudir a su puesto de trabajo acaba resultando una auténtica pesadilla. Estas personas se encuentran a menudo aisladas, humilladas y amenazadas por el acosador y su grupo de seguidores y no son capaces de encontrar una solución a esta situación. El desconocimiento de esta problemática por gran parte de la sociedad y la ignorancia acerca de su gravedad y consecuencias hacen que las víctimas de este problema no sean creídas por sus familiares y amigos o que se considere que exageran. Otras veces, aun dándose cuenta de la gravedad de la situación, la víctima y sus allegados no saben qué hacer ni a quién acudir.

---

13 El Portal de la Seguridad, la Prevención y la Salud Ocupacional en Chile (s.f.). GLOSARIO BASICO DE SALUD LABORAL (48 Terminos). Recuperado de [http://www.paritarios.cl/especial\\_glosario\\_salud\\_laboral.htm](http://www.paritarios.cl/especial_glosario_salud_laboral.htm)

### **CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL**

En este capítulo se abordó la metodología de universo o población y muestra, la cual permitió analizar la investigación de caso (encuesta) de Almacenes Éxito en la cual se tomó la población de la ciudad de Tunja que cuenta con dos almacenes en el centro de la ciudad y se compone de 96 trabajadores, ya que la empresa cuenta con más de 220 almacenes en las principales ciudades del país y su personal supera los 38.000 empleados por tal motivo se escogió solo una ciudad para la investigación.

Se realizó una investigación cuantitativa la cual permitió identificar por medio de varias preguntas el concepto y conocimiento de los trabajadores sobre salud ocupacional, así mismo ayudo a la empresa a identificar los principales riesgos que corren los trabajadores en cada área de trabajo y sobre todo a manejar los correctos procedimientos que se deben llevar a cabo ante la seguridad en salud ocupacional actualizando su plan de mejoramiento, ya que al realizar esta encuesta a los trabajadores de la empresa Almacenes Éxito en la ciudad de Tunja se pudo estudiar y conocer que información tenían sobre los riesgos laborales y como los podían prevenir, hasta donde podían realizar trabajos que atentaran contra su salud mental y física, del mismo modo se pretendió que al realizar el plan de mejoramiento se mantuviera actualizada la información ante sus respectivas resoluciones y decretos para así brindar seguridad y prevención a los empleados.



### 3.1 Método de la investigación

La investigación realizada es un método cuantitativo el cual permitió iniciar a recolectar una serie de preguntas específicas y así analizar en que se encuentra fallando el área de salud ocupacional frente a la información que les están brindando a sus colaboradores, al mismo tiempo se pretende orientar a un resultado positivo con un plan de mejoramiento que se implementara bajo este estudio realizado.

Esta investigación se inicia por los casos que se han venido presentando en diferentes sedes de los Almacenes Éxito ya que se ha llegado hasta la sanción de uno de ellos, es así como se inicia a realizar preguntas a los trabajadores si conocen los riesgos laborales a los que se pueden estar enfrentando en su día a día laboral dándonos cuenta que la información que tienen es muy insuficiente para la salud mental y física de cada trabajador, así se llegó al área de salud ocupacional y se observó que no se cuenta con suficiente información, a los trabajadores no los están capacitando constantemente sobre las medidas de seguridad que deben de tener.

Se realiza un recorrido por el almacén y se evidencio que mantienen los pasillos despejados y libres de obstáculos, respetan las normas de circulación en el almacén, manipulan las cargas correctamente, usan medios de protección, guantes, calzado específico y almacenan los materiales correctamente.

Pero, la información de riesgo que deben manejar los trabajadores no es la suficiente para evitar algún accidente y no prestan la máxima atención al cumplimiento de las medidas de prevención establecidas.

De esta manera se inició el plan de mejoramiento con capacitación y entes externos como ARL sura a todo el personal desde áreas administrativas como operativas ya que todos los empleados manejan la misma importancia en su seguridad humana.

### 3.2 Población y Muestra

Muestra aleatoria con una investigación experimental según el área de Talento Humano nos informa que los almacenes cuentan con 96 empleados en sus dos sedes en la ciudad de Tunja, para la muestra se emplea la siguiente fórmula ya que la población es finita.

$$n = \left[ \frac{(Z^2)PQN}{(N-1)\varepsilon^2 + Z^2PQ} \right]$$

Dónde:

N	=	universo
E	=	Error muestra de 1 a 5%
Z	=	Niveles de confianza
P	=	Probabilidad de éxito
Q	=	Probabilidad de fracaso
n	=	Muestra a determinar

Reemplazamos:

N	=	96
E	=	0.06
Z	=	1.96
P	=	0.9
Q	=	0.1
n	=	Muestra a determinar

$$n = \left[ \frac{(1.96^2)0.9*0.1*96}{(96-1)0.06^2 + 1.96^2*0.9*0.1} \right] = 36 \text{ Encuestas}$$

Según la muestra arroja como resultado 36 encuestas para aplicar al personal de Almacenes Éxito sede Tunja.

### 3.3 Fuentes de información

**Fuentes primarias:** entrevistas, discursos, testimonios, realizados por el personal

**Fuentes secundarias:** bibliografía, encuestas, periódicos sobre el tema en gestión.

### 3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Esta recolección de datos inicia mediante la interacción y dialogo con los trabajadores del almacén sobre los riesgos que pueden ocurrir en su labor diaria, es allí donde se evidencia que no tienen mucho conocimiento sobre el tema y se decide realizar una encuesta con 15 preguntas específicas las cuales ayudaron a identificar los requerimientos que tiene el área de salud ocupacional frente a los trabajadores, como están manejando el área para brindar la información necesaria y que se necesita para poder mejorar en obtener información actualizada sobre los riesgos laborales.

## CAPÍTULO 4: RESULTADOS

### 4.1 Presentación de Resultados

Se realiza encuesta (anexo 1) a 36 empleados de almacenes éxito gracias a la muestra realizada. Se presentan los siguientes resultados:

*Tabla 1 distribución áreas o departamentos de trabajo almacenes Éxito*

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Área cajas y atención al cliente	11	30%
sección mercado	11	30%
sección entretenimiento	6	20%
sección hogar	4	10%
Sección textiles	4	10%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio-Autoras 2017



*Figura 3 sección o área y departamento donde desempeñan su trabajo*

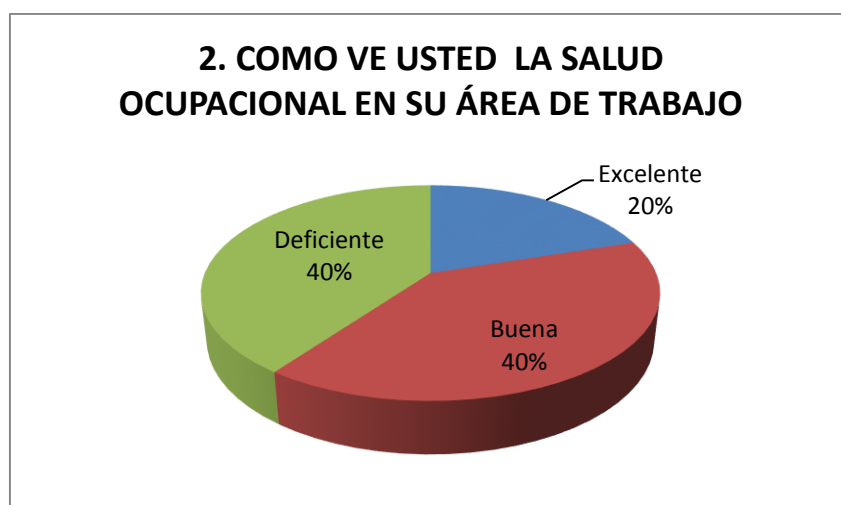
Fuente: Estudio-Autoras 2017

Podemos observar que en la Figura 4 la salud ocupacional según el área de trabajo no supera los límites para los trabajadores ya que se encuentra con un mismo porcentaje entre buena y deficiente dejándola en riesgo, ya que la información que maneja no es la actualizada para brindar a sus trabajadores seguridad laboral, así los colaboradores no sienten el respaldo de su compañía para la prevención de riesgos profesionales.

*Tabla 2 calificación sobre salud ocupacional*

<b>alternativas</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>Excelente</b>	6	20%
<b>Buena</b>	15	40%
<b>Deficiente</b>	15	40%
<b>Total</b>	36	100%

Fuente: Estudio-Autoras 2017



*Figura 4 resultado de calificación sobre el área de salud ocupacional en el área de trabajo*

Fuente: Estudio-Autoras 2017

Se observa en la Figura 4, que la salud ocupacional según el área de trabajo no supera los límites para los trabajadores ya que se encuentra con un mismo porcentaje entre buena y deficiente dejándola en riesgo arrojando un 40%, y un 20 % de los encuestados nos indican que es excelente.

*Tabla 3 medidas de prevención contra accidentes laborales*

<b>alternativas</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>Si</b>	15	40%
<b>No</b>	21	60%
<b>Total</b>	36	100%

Fuente: Estudio-Autoras 2017



*Figura 5 medidas de prevención contra accidentes que se manejan en Almacenes Éxito*

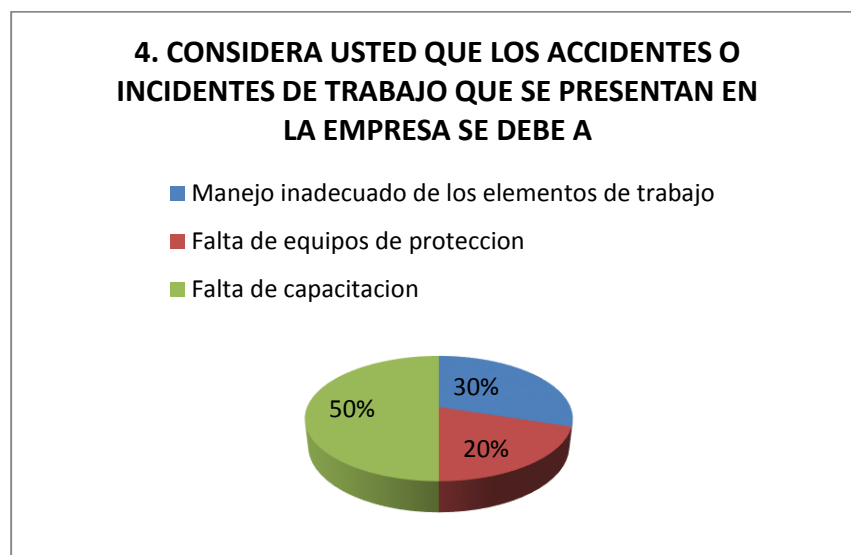
Fuente: Estudio-Autoras 2017

Frente a la pregunta; las medidas que se tienen como prevención contra accidentes de trabajo son las indicadas, los encuestados indican en su mayoría con un porcentaje 60% de que las medidas no son las indicadas, mientras que un 40% de los encuestados indican que sí.

*Tabla 4 conclusión sobre accidentes o incidentes en el almacén Éxito*

alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
<b>Manejo inadecuado de los elementos de trabajo</b>	11	30%
<b>Falta de equipos de protección</b>	7	20%
<b>Falta de capacitación</b>	18	50%
<b>Total</b>	36	100%

Fuente: Estudio-Autoras 2017

*Figura 6 porque se presentan los accidentes laborales en la Empresa*

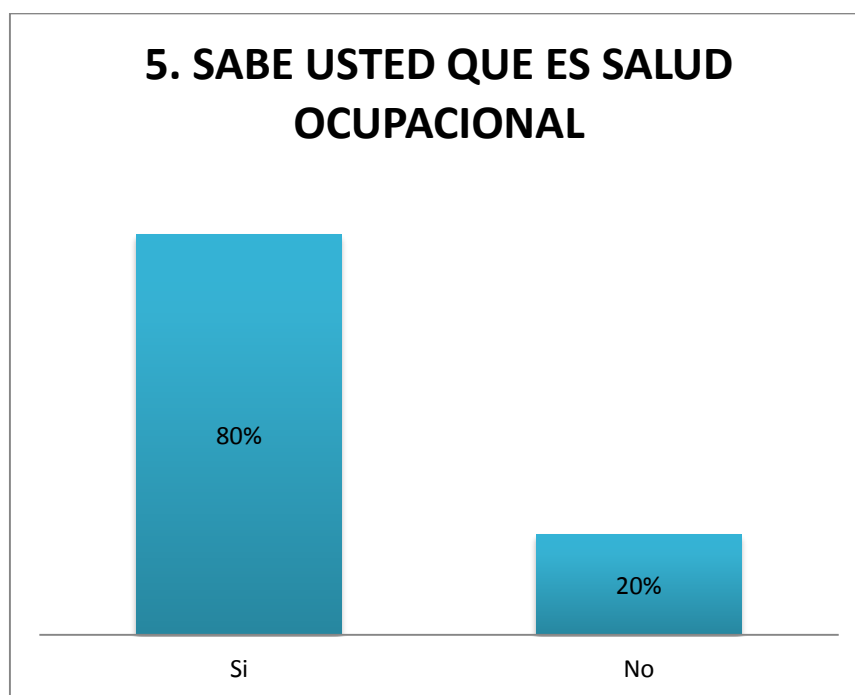
Fuente: Estudio-Autoras 2017

Frente a la pregunta considera usted que los accidentes o incidentes de trabajo que se presentan en la empresa se debe a la gran mayoría de los entrevistados indican que hace falta capacitación con un porcentaje de 50% seguidamente con un 40% indican que se debe al manejo inadecuado de los elementos de trabajo y un 20% siendo la minoría indican que se debe a la falta de quipos de protección.

*Tabla 5 resultado de trabajadores que conocen que es salud ocupacional*

alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	29	80%
No	7	20%
<b>Total</b>	36	100%

Fuente: Estudio-Autoras 2017

*Figura 7 promedio de personal que tienen conocimiento sobre salud ocupacional*

Fuente: Estudio-Autoras 2017

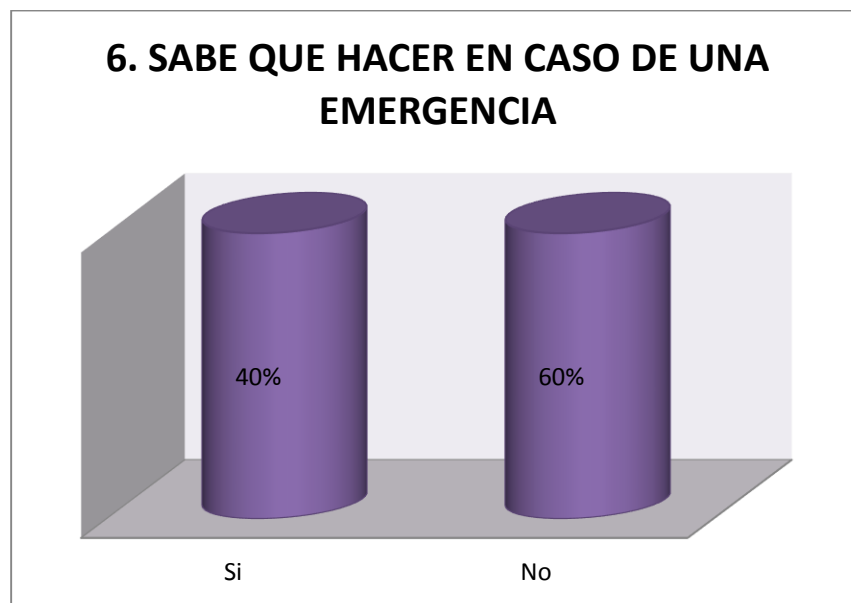
Frente a la pregunta sabe usted que es salud ocupacional? Los entrevistados indican en un 80% que tienen conocimiento del tema mientras que la minoría con un 20% indica que no



*Tabla 6 promedio de trabajadores que conocen que hacer en caso de accidente laboral*

alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	14	40%
No	22	60%
<b>Total</b>	36	100%

Fuente: Estudio-Autoras 2017

*Figura 8 promedio de trabajadores encuestados que saben que hacer frente a un accidente laboral*

Fuente: Estudio-Autoras 2017

Frente a la pregunta ¿sabe usted qué hacer en caso de una emergencia? los entrevistados indican que no siendo el porcentaje más alto con un 60% mientras que el 40% restante indican que sí.

*Tabla 7 resultado sobre la importancia en la seguridad laboral*

alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	22	60%
No	14	40%
<b>Total</b>	36	100%

Fuente: Estudio-Autoras 2017

*Figura 9 número de empleados que creen que la empresa le da suficiente importancia a la seguridad laboral*

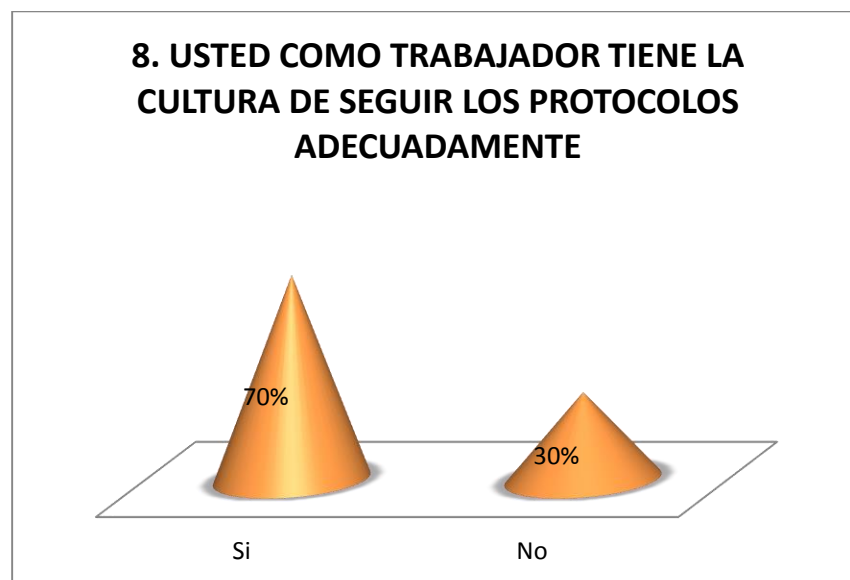
Fuente: Estudio-Autoras 2017

Frente a la pregunta cree que la empresa le da importancia suficiente a la seguridad laboral? La mayoría de los encuestados indicaron que no con un 60% mientras que el 40% restante indica que sí se le da la importancia requerida al área de seguridad laboral.

*Tabla 8 conclusión de protocolos de seguridad laboral*

alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
<b>Si</b>	25	70%
<b>No</b>	11	30%
<b>Total</b>	36	100%

Fuente: Estudio-Autoras 2017

*Figura 10 trabajadores que dan uso a los protocolos de seguridad adecuadamente*

Fuente: Estudio-Autoras 2017

Con respecto a la pregunta; ¿usted como trabajador tiene la cultura de seguir los protocolos adecuadamente? El personal entrevistado respondió en un 70% que si aplica los protocolos mientras que un 30% de los encuestados indicaron que no.

*Tabla 9 accidentes laborales presentados en Almacenes Éxito*

<b>alternativas</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>Si</b>	2	5%
<b>No</b>	34	95%
<b>Total</b>	36	100%

Fuente: Estudio-Autoras 2017

*Figura 11 porcentaje de accidentes laborales presentados en la empresa*

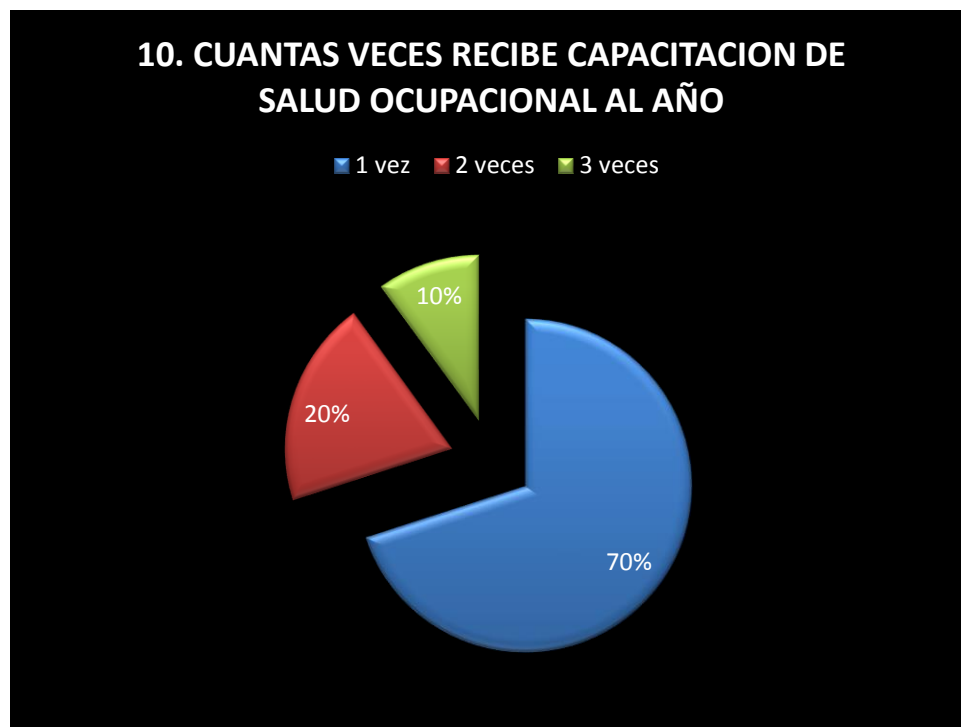
Fuente: Estudio-Autoras 2017

En cuanto al interrogante; ha sufrido usted algún accidente laboral? Para lo anterior los entrevistados indicaron que no en su mayoría con un 95% mientras que el 5% indico que sí.

*Tabla 10 capacitaciones anuales*

alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
<b>1 vez</b>	25	70%
<b>2 veces</b>	7	20%
<b>3 veces</b>	4	10%
<b>Total</b>	36	100%

Fuente: Estudio-Autoras 2017

*Figura 12 cantidad de capacitaciones que ofrece la empresa anualmente*

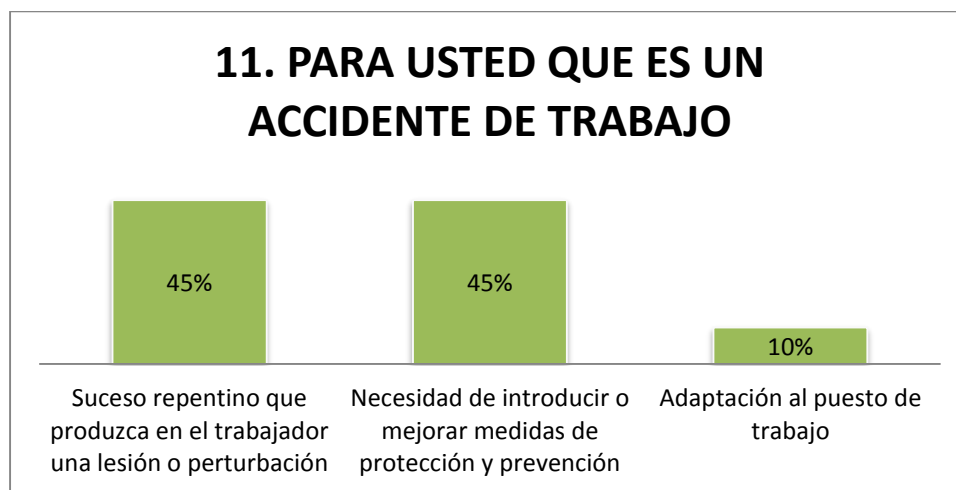
Fuente: Estudio-Autoras 2017

Frente al interrogante; cuantas veces recibe capacitación de salud ocupacional al año? Los encuestados indicaron en un 70% que reciben capacitación 1 vez, mientras que el 20% indicó que 2 veces al año y un 10%, indicó que 3 veces al año.

*Tabla 11 conocimiento sobre accidentes laborales*

alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
<b>Suceso repentino que produzca en el trabajador una lesión o perturbación</b>	16	45%
<b>Necesidad de introducir o mejorar medidas de protección y prevención</b>	16	45%
<b>Adaptación al puesto de trabajo</b>	4	10%
<b>Total</b>	36	100%

Fuente: Estudio-Autoras 2017

*Figura 13 que es un accidente de trabajo*

Fuente: Estudio-Autoras 2017

Los accidentes de trabajo se pueden confundir con incidente o problema laboral y esto lo notamos en la Figura 13 donde el resultado de la encuesta deja ver no tienen claridad en el tema ya que hay un empate entre dos respuestas que son totalmente distintas una es la verdadera y la otra es similar pero no la correcta, así paso con los planes de mejoramiento que se venían

llevando a cabo en la empresa, como no se tenía la suficiente información se estaban confundiendo de conceptos y no los estaba relacionando de la manera que era.

*Tabla 12 ARL a la que encuentra afiliado Almacenes Éxito*

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Positiva	14	40%
Colmena seguros	1	1%
ARL Sura	21	59%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio-Autoras 2017



*Figura 14 ARL a la cual se encuentran afiliados los trabajadores de Almacenes Éxito*

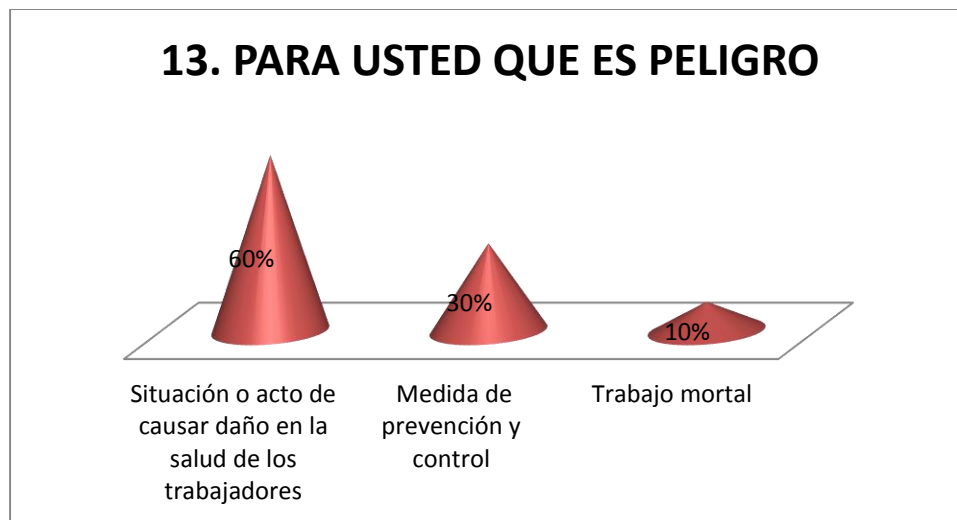
Fuente: Estudio-Autoras 2017

Se mantuvo sinceridad y conocimiento en los empleados al saber que su ARL a la que pertenecen es Sura esto lo demostró la Figura 14 que un alto porcentaje del 59% se está entregando la información verdadera a sus colaboradores.

*Tabla 13 concepto sobre peligro laboral*

alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
<b>Situación o acto de causar daño en la salud de los trabajadores</b>	16	60%
<b>Medida de prevención y control</b>	10	30%
<b>Trabajo mortal</b>	3	10%
<b>Total</b>	36	100%

Fuente: Estudio-Autoras 2017

*Figura 15 que significa el peligro para los empleados del grupo Éxito*

Fuente: Estudio-Autoras 2017

En la Figura 15 se analiza los diferentes conceptos que manejan los empleados ante los principales riesgos laborales que pueden ocurrir en alguno de los dos Almacenes de la ciudad de Tunja, no todos deben saber con exactitud esta información pero si deben saberla interpretar para su bien laboral.



*Tabla 14 simulacros practicados en el año*

alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
<b>1</b>	18	50%
<b>2</b>	6	17%
<b>3</b>	12	33%
<b>Total</b>	36	100%

Fuente: Estudio-Autoras 2017

*Figura 16 cuantos simulacros practica la empresa anualmente*

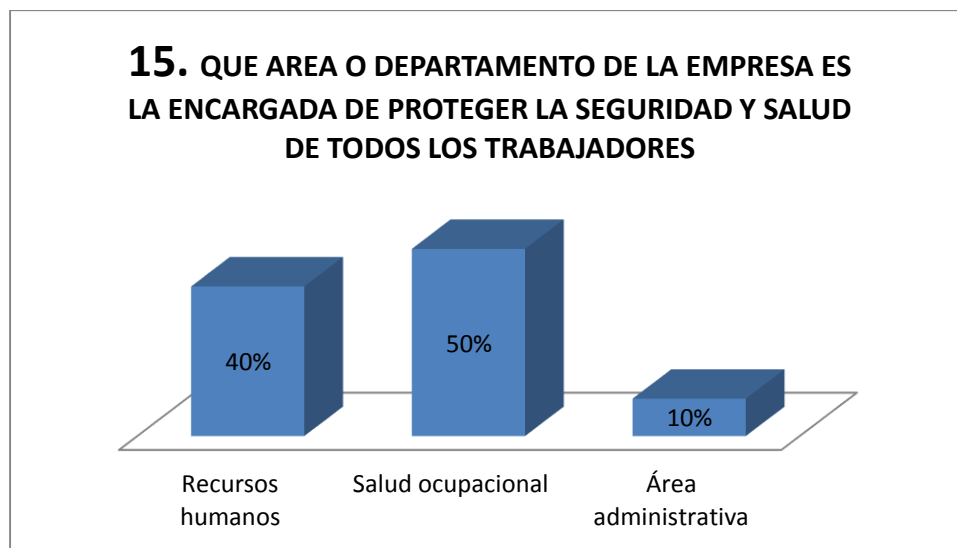
Fuente: Estudio-Autoras 2017

Otro tema en especial que se puede abordar en el área de salud ocupacional son los simulacros, los cuales no se encuentran preparados para poder asumirlos con calma y serenidad estos se están practicando solo una vez al año y no se les está dando la mayor importancia, este puede ser otro riesgo que se tendría que corregir en el plan de mejoramiento que se realizaría gracias a esta investigación, así lo demuestra la Figura.

*Tabla 15 departamento encargado de proteger la salud de los trabajadores*

alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Recursos humanos	14	40%
Salud ocupacional	18	50%
Área administrativa	4	10%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio-Autoras 2017

*Figura 17 áreas encargadas de proteger la salud y seguridad de los trabajadores*

Fuente: Estudio-Autoras 2017

Por último se analizó si los empleados están seguros de saber quiénes son los encargados de su seguridad, lo cual nos da un resultado positivo que pone en lo alto al departamento de salud ocupacional, así la empresa está completamente dispuesta a mantener una buena seguridad laboral para no tener sanciones ni atentar contra la vida de sus trabajadores lo demuestra la encuesta en la Figura 17 con un porcentaje de un 50% a favor.

De esta manera se implementa un nuevo plan de mejoramiento para un buen desarrollo laboral y en común acuerdo con los empleados que son los que se exponen día a día para cumplir sus metas y propósitos tanto laborales como personales.

## CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

### 5.1 Resumen de Hallazgos

- Necesidad de un buen plan de mejoramiento para ofrecer a los trabajadores una protección física y mental para que se sientan seguros al momento de desempeñar sus labores.
- Capacitación más constante sobre los riesgos laborales y posiciones adecuadas en cada área de trabajo como lo son resbalones, caídas de alturas, mal posicionamiento del cuerpo al momento de realizar fuerza, modo de sentarse, puestos de trabajos acorde a la necesidad.
- Actualización en el modelo de gestión laboral frente al área de recursos humanos el cual va estar pendiente de que se cumpla a cabalidad la norma y sus almacenes se encuentren despejados y libres de espacios para poder trabajar con tranquilidad sin poner en riesgo la salud del trabajador.
- La empresa se encuentra dispuesta a la planeación, la organización, y la evaluación de la ejecución de las actividades de salud ocupacional tendientes a preservar y mejorar la salud individual y colectiva de los funcionarios.
- Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta se van a realizar actividades por la empresa prestadora de riesgos laborales para realizar el acompañamiento de los planes de mejoramiento y poder ser efectivos en el área.

## **5.2 Recomendaciones**

Es importante que el programa de salud ocupacional, profundice el tema de capacitación puesto que es vital que el recurso humano esté capacitado para contribuir a disminuir la probabilidad de accidentes de trabajo, mejorar la calidad de vida y a la vez genera beneficios para la empresa. Por otro lado, proporciona a los empleados, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo con mayor eficiencia y seguridad. De igual manera esto debe ser un proceso continuo para obtener los mejores resultados.

Otra recomendación es siempre implementar y revisar el sistema de seguridad y salud en función de la promulgación de la ley 29783 de seguridad y salud en el trabajo (SST), ya que así se mantendrá un enfoque preventivo en los procesos que maneja el personal y a los peligros que se encuentran expuestos, siempre determinando la necesidad e implementando las medidas de control adecuadas ante los daños de la salud.

## **5.3 Propuesta**

Después de un gran estudio realizado al personal de Almacenes Éxito, gracias a los modelos de gestión del conocimiento que nos ayudaron a identificar la problemática que se tenía con ayuda de entrevistas al personal de diferentes áreas, se demostró que la salud ocupacional aparte de velar por el bienestar, la salud y las condiciones de trabajo en la organización es de vital importancia para el bienestar físico, mental y social de los empleados, es por esto que se logró un buen resultado frente a la investigación, con esa información se puede desarrollar un plan de mejoramiento basado en técnicas y tácticas acordes a las necesidades de la organización y del empleado.

Así se llevó a cabo el plan de mejoramiento donde se pretende mitigar todas las falencias encontradas en la investigación. Por tal motivo, se propuso mantener siempre actualizadas las normas a las cuales se encuentra el régimen de salud para los trabajadores y mantener un plan de continuidad frente a los riesgos laborales que puedan ocurrir en los almacenes Éxito de la ciudad de Tunja. Con satisfacción y compromiso se dará a conocer este plan en una capacitación con todo el personal que labora en los dos grandes almacenes de la ciudad.

De acuerdo a Nonaka y Takeuchi (1985)<sup>14</sup>La organización creadora de conocimiento para los autores tiene tres funciones primordiales: generar nuevo conocimiento; difundirlo por toda la empresa e incorporar lo aprendido a las nuevas tecnologías. Como decían: “en una economía donde la única certeza es la incertidumbre, la única fuente segura de ventaja competitiva sostenible es el conocimiento”. Además, señalan cuatro modos de conversión del conocimiento, la socialización, la externalización, la combinación y la internalización<sup>15</sup>.

---

14 Nonaka y Takeuchi. Afirman que para trabajar con la teoría de creación de conocimiento organizacional, es preciso entender la naturaleza del conocimiento organizacional. Estas teorías se comprenden de mejor manera, si son analizadas desde la óptica ontológica y la epistemológica. (Wikilibros 2015)

15 El término Interiorización, es un de los cuatro procesos, del modelo Nonaka y Takeuchi, que incorpora el conocimiento explícito en conocimiento tácito, la manera como se explica y realiza es "Aprender Haciendo". (Wikilibros 2015)

### **5.3.1 Aplicación del Método Nonaka y Takeuchi en el Plan de Salud Ocupacional de Almacenes Éxito.**

La socialización en almacenes Éxito, hace posible convertir conocimiento tácito a través de la interacción entre los individuos por medio de la experiencia compartida. Por esto la propuesta presenta la socialización del plan de Salud Ocupacional de esta manera se asegura la divulgación de la información.

Para lograr la externalización y la combinación se deben usar herramientas divertidas al momento de socializar, uso de metáforas, como son las hipótesis, las analogías, casos prácticos, obras de teatro. Finalmente la internalización, que se lleva a cabo con la puesta en práctica de los nuevos conocimientos, es decir, mediante la acción. Aquí se reflejaron si los empleados realmente se apropiaron de la información, y participan de las actividades que se plantean en el cronograma establecido.

### **5.3.2 Objetivo a través del conocimiento tácito y explícito**

- Afianzar el modelo de capacitación de salud ocupacional
- Mantener informado a los trabajadores sobre el copaso y aplicar en la empresa normas que ayuden con la prevención y los factores de riesgo
- Ser competitivos y mantener un claro enfoque hacia el mejoramiento continuo.

Tomando el Modelo de Nonaka y Takeuchi, realizan para la empresa seleccionada las cuatro fases del conocimiento: socialización, exteriorización, combinación e interiorización

MODELO NONAKA Y TAKEUCHI

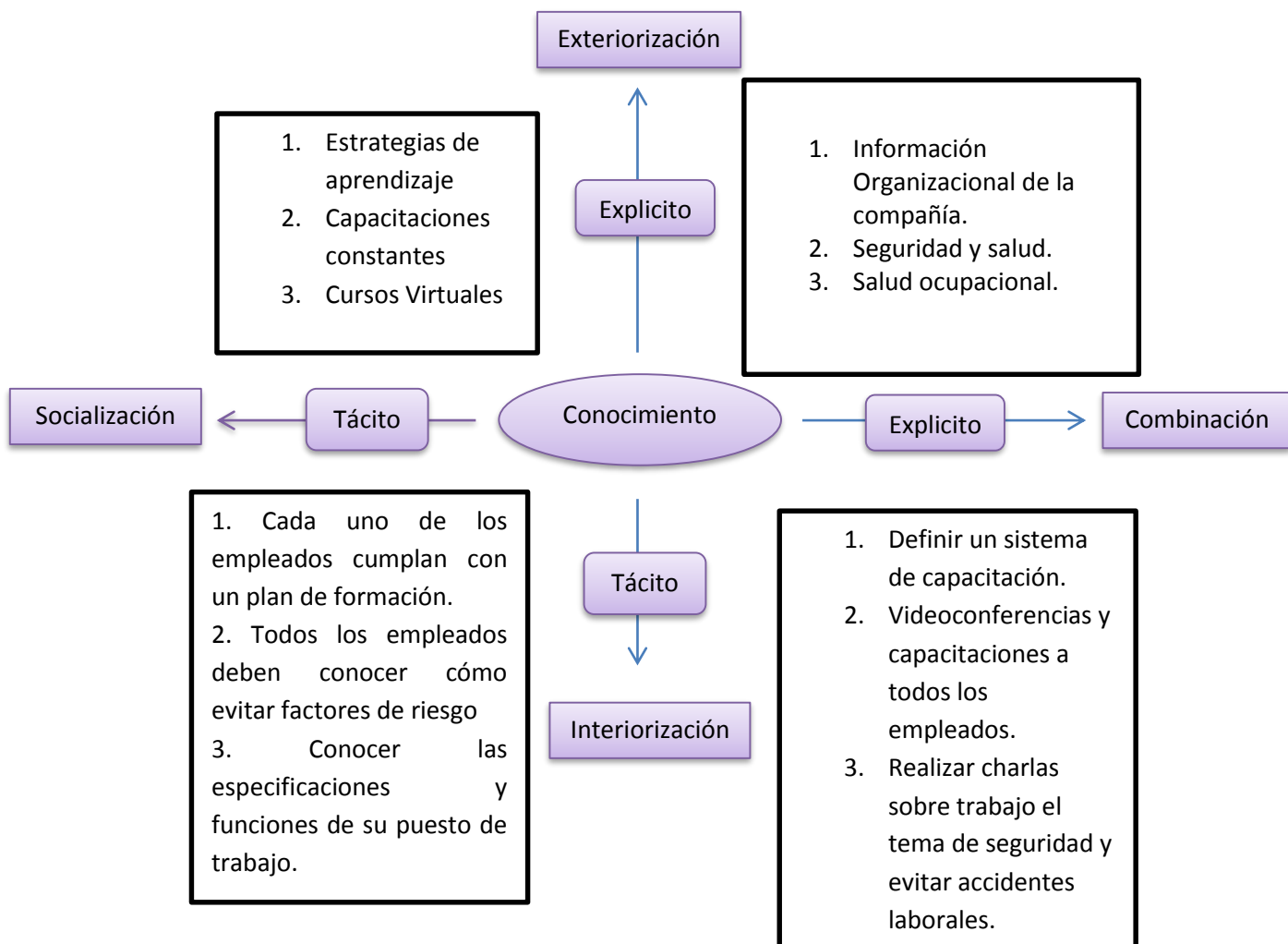


Figura 18 modelo de Nonaka y Takeuchi

Fuente: Estudio-Autoras 2017



### 5.3.3 LA SOCIALIZACIÓN:

De tácito a tácito los trabajadores adquieren conocimientos directamente de otros a partir de compartir la experiencia.

Para este punto se hace una capacitación presencial cada mes en donde se le enseña a sus trabajadores como evitar accidentes laborales y trabajar satisfactoriamente evitando enfermedades laborales

Se cuenta con una página virtual a la que los empleados pueden acceder y desarrollar un plan de formación que les permita adquirir conocimientos y destrezas para el cumplimiento de sus funciones.

### 5.3.4 EXTERIORIZACIÓN

De tácito a explícito. El conocimiento tácito se vuelve explícito y adopta la forma de metáforas, analogías, conceptos, hipótesis o modelos.

La empresa da a conocer información de tipo organizacional con el fin que todos los funcionarios tengan conocimiento de la misma y así mismo se cree sentido de pertenencia hacia la misma.

Se cuenta con un modelo de servicio, el cual es socializado con todos los funcionarios de la empresa para que sea de estricto cumplimiento, con el fin de aplicar muy bien las normas de salud ocupacional.

### 5.3.5 COMBINACIÓN

De explícito a explícito. Es a través del proceso de sistematización de conceptos con el que se genera un sistema de conocimiento.

Al determinar un plan de formación para el empleado, el cual se debe cumplir anual y la realización de capacitaciones presenciales y virtuales permite que el trabajador adquiera conocimientos que fortalecen el desempeño laboral, así como su crecimiento profesional en temas relevantes como lo es salud ocupacional.

Dentro del plan de formación se hace énfasis en la importancia del recurso humano, como el principal activo con el que cuenta la organización para el cumplimiento de sus objetivos, esto se realiza a través de charlas, talleres y cursos virtuales que abarquen temas como son los factores de riesgo y su prevención.

### **5.3.6 INTERIORIZACION**

De explícito a tácito. El conocimiento debe verbalizarse o diagramarse en documentos o contando historias.

Cada proceso de capacitación ya sea presencial o virtual, cuenta con un material escrito al que el empleado tendrá acceso con el fin de despejar dudas o recordar conocimientos las veces que desee.

De tácito a explícito almacenes éxito Tunja cuenta con un reglamento donde se publica el protocolo de servicio, el procedimiento de garantías, los valores corporativos entre otros

Junto al contrato de trabajo, se le entrega al empleado un documento en el que se especifican las funciones que desempeñará en el cargo.

Evaluación de la viabilidad de la implementación del modelo integral de gestión de conocimiento en los procesos de formación y desarrollo, al interior de almacenes éxito Tunja.

La implementación del modelo integral de Gestión de Conocimiento en los Procesos de formación y desarrollo, al interior de almacenes éxito Tunja en el Área de Talento Humano contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la organización e incrementa la satisfacción de los clientes gracias al servicio de calidad que ofrecen, por lo tanto, es viable su implementación. El modelo integral reúne características, condiciones técnicas y operativas que aseguran el cumplimiento de metas y objetivos propuestos. Sus componentes que lo conforman están enmarcados dentro del contexto de un enfoque de gestión de conocimientos. Las estrategias propuestas permitirán realizar pasos ordenados en los procesos de formación, Capacitación y desarrollo de los empleados permitiendo ser a la empresa competitiva y eficiente en cuanto al tema de salud ocupacional, al servicio y las demás amenazas del entorno.

### **5.3.7 Recursos: Humanos, Materiales, Financieros**

**Recurso humano:** En el área de salud ocupacional la facilitadora de salud integral la señora Nancy Rojas y el analista regional, don Leonardo Sotelo, el área de recursos humanos, área administrativa, personal para capacitación de ARL Sura, personal almacenes éxito.

**Recursos materiales:** Salón de capacitación, video ben, papelería.

**Recursos financieros:** Reducción en los costos de accidentes, prevención por pagos de incapacidades, multas, prevención de pérdidas por tiempos muertos en operaciones.

Tabla 16 recursos financieros

<b>Actividad</b>	<b>Recursos financieros</b>	<b>Responsables</b>
<b>Realizar una capacitación a los empleados de la empresa éxito de Tunja donde se estudien temas relacionados con la prevención y factores de riesgo dentro de la empresa.</b>	\$900.000 Alquiler del salón Material para la capacitación	Maribel Gómez Enfermera Jefe de SURA, experta en temas de Salud Laboral
<b>Entregar certificados a todas las personas que asistieron y aprobaron la temática recibida durante la capacitación.</b>	\$300.000 Costos del diseño e impresión de los certificados.	Fabio Camargo Gerente Tienda
<b>Realizar charlas con expertos sobre el tema de seguridad y salud en la empresa.</b>	\$1.200.000 Persona que dirige la charla Material para la charla	Maribel Gómez Enfermera Jefe de SURA, experta en temas de Salud Laboral
<b>Realizar campañas de salud q beneficie a los trabajadores y a los clientes.</b>	\$1.000.000	Maribel Gómez Enfermera Jefe de SURA, experta en temas de Salud Laboral
<b>TOTAL</b>	<b>\$3.400.000</b>	

Fuente: Estudio-Autoras 2017

**CRONOGRAMA PROPUESTA**

*Tabla 17 Cronograma Propuesta*

<b>IMPLEMENTACION</b>	<p>Demostrar que la salud ocupacional aparte de velar por el bienestar, la salud y las condiciones de trabajo en la organización es de vital importancia para el bienestar físico, mental y social de los empleados.</p>	<p><b>RESPONSABLES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Área salud ocupación</li> <li>• Área talento humano</li> <li>• Área administrativa</li> </ul>
<p><b>TIEMPO DE EJECUCION</b> 12 meses</p>	<p><b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primer trimestre implementación plan de mejoramiento en la salud ocupacional.</li> <li>• Segundo trimestre capacitación al personal sobre las nuevas implementaciones y poderlo llevar a cabo.</li> <li>• Tercer trimestre poner en práctica lo aprendido y analizar las fallas que se van obteniendo para ir mejorando las implementaciones.</li> <li>• Cuarto trimestre que todo el personal se encuentre realizando sus labores con las medidas de seguridad indicadas según el área de trabajo y mantengan total conocimiento sobre los riesgos laborales.</li> </ul>	<p><b>RECURSOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constante interacción con la ARL sura, la cual nos suministra información para un buen plan de mejoramiento</li> <li>• Documentación actualizada para poner en práctica los avances que se han obtenido gracias a los estudios realizados.</li> <li>• Trabajo en equipo con nuevas ideas, buena planificación y conocimiento nuevo.</li> </ul>

Fuente: Estudio-Autoras 2017

**5.3.8 Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt**

*Tabla 18 Cronograma de Actividades Diagrama de Gantt*

ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACION											
	PRIMER SEMESTRE			SEGUNDO SEMESTRE			TERCER SEMESTRE			CUARTO SEMESTRE		
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Implementación plan de mejoramiento en la salud ocupacional.												
capacitación al personal sobre las nuevas implementaciones y poderlo llevar a cabo												
poner en práctica lo aprendido y analizar las fallas que se van obteniendo para ir mejorando las implementaciones												
todo el personal se encuentre realizando sus labores con las medidas de seguridad indicadas según el área de trabajo y mantengan total conocimiento sobre los riesgos laborales												

Fuente: Estudio-Autoras 2017

## CONCLUSIONES

- La aplicación del modelo Nonaka y Takeuchi, garantiza que se genere el conocimiento acerca de la salud ocupacional, que se difunda y sobre todo que se logre la apropiación del tema, esta herramienta, será muy útil para Almacenes Éxito, sede Tunja.
- A raíz del análisis realizado se evidencio que la organización no cumple adecuadamente con la normatividad establecida para el buen sostenimiento de la seguridad y salud en el trabajo.
- Gracias a la investigación realizada en la empresa Almacenes Éxito en la ciudad de Tunja se pudo observar mediante una investigación cuantitativa que un gran porcentaje de trabajadores no cuentan con la suficiente capacitación para prever los riesgos físicos y mentales a los que se encuentran expuestos en las correspondientes áreas de trabajo.
- Mediante la elaboración del presente trabajo se pudo determinar que la empresa Almacenes Éxito de Tunja, siendo una compañía de gran trayectoria en nuestro país ha velado por el bienestar laboral de todos sus colaboradores, pero es pertinente seguir trabajando en el mejoramiento continuo garantizando y propiciando espacios en los cuales sea una prioridad escuchar y dialogar las necesidades inquietudes y aportes que puedan tener sus colaboradores para la misma.
- A través del desarrollo de esta investigación se notó con gran preocupación el estado de una problemática, de una realidad al interior de una empresa tan reconocida como Almacenes Éxito de la ciudad de Tunja, también se pudo aprender a analizar y llevar a

cabo métodos de consecución conocimiento que puede ayudar a conseguir acciones de mejora o a la implementación de nuevas estrategias para una empresa. Si lo que se desea es ser líder empresarial todo este nuevo conocimiento adquirido dentro del desarrollo de este curso es muy importante pues se enfocó en distintos temas y nuevos aprendizajes que con gran seguridad ayudarán a administrar una empresa.



**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Biblioteca Técnica. (2000). Prevención de Riesgos Laborales. Evaluación y Prevención de Riesgos. (Vol 1). España: CEAC.

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. (5ª ed.). Colombia: Mc Graw-Hill Interamericana.

CONGRESO DE COLOMBIA, Ley 1429 de 2010 Formalización y generalidades de empleo.

(En línea). (Consultado noviembre de 2016). Recuperado de:

<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley142929122010.pdf>

(Consultado noviembre de 2016). Recuperado de:

<http://decreto1072.co/libro-2-regimen-reglamentario-sector-trabajo/parte-2-reglamentaciones/titulo-4-riesgos-laborales/capitulo-6-sistema-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/politica-en-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-en-el-sg-sst/>

(Consultado noviembre de 2016). Recuperado de:

<http://www.isotools.com.co/la-norma-iso-9001-2015-se-basa-ciclo-phva/>

(Consultado noviembre de 2016). Recuperado de:

[http://www.unal.edu.co/dnp/Archivos\\_base/2\\_RESOLUCION\\_652\\_DE\\_2012.pdf](http://www.unal.edu.co/dnp/Archivos_base/2_RESOLUCION_652_DE_2012.pdf)

(Consultado noviembre de 2016). Recuperado de:

<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/14111/Gil%20Lopez.pdf>

CONSTITUCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, (En línea).

(Consultado enero de 2017). Recuperado de:

[http://www.who.int/governance/eb/who\\_constitution\\_sp.pdf](http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf)

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991, (En línea). (Consultado noviembre de

2016). Recuperado de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>

EL ESPECTADOR. (En línea). (Consultado enero de 2017). Recuperado de:

<http://www.elespectador.com/entretenimiento/unchatcon/el-sistema-de-salud-colombiano-equitativo-marcela-vele-articulo-619354>

El Portal de la Seguridad, la Prevención y la Salud Ocupacional en Chile (s.f.). GLOSARIO

BASICO DE SALUD LABORAL (48 Terminos). Recuperado de:

[http://www.paritarios.cl/especial\\_glosario\\_salud\\_laboral.htm](http://www.paritarios.cl/especial_glosario_salud_laboral.htm)

El mobbing (2011). El mobbing o acoso laboral. Recuperado de: <http://www.elmobbing.com/>

Finquela, Jonh; Coppee Georges; Hunt, Vilma. (1998). Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Área de Salud Ocupacional. Facultad de Medicina. UCLA. Editorial Chantal.

Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la

empresa. *Éxito Empresarial*. 20(Nº160) pp. 1-4. Recuperado de:

[http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.p](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.p)

FOPEP. (En línea). (Consultado enero de 2017). Recuperado de:

<http://www.fopep.gov.co/seccion/acerca-del-fopep/naturaleza-juridica-del-fopep.html>

MINISTERIO DE SALUD. (En línea). (Consultado noviembre de 2016). Recuperado de:

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%202388%20de%202016.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%202388%20de%202016.pdf)

NORMAS APA. (Consultado noviembre de 2016). Recuperado de:

<http://normasapa.net/formula-muestra-poblacion/>

WIKILIBROS (2015). Gestión del conocimiento/Modelo de creación del Conocimiento/Teoría

de creación de conocimiento por Nonaka y Takeuchi. Recuperado de:

[https://es.wikibooks.org/wiki/GestiC3B3n\\_del\\_conocimiento/Modelo\\_de\\_creaciC3B3n\\_del\\_Conocimiento/TeorC3ADa\\_de\\_creaciC3B3n\\_de\\_conocimiento\\_por\\_Nonaka\\_y\\_Tak\\_euchi](https://es.wikibooks.org/wiki/GestiC3B3n_del_conocimiento/Modelo_de_creaciC3B3n_del_Conocimiento/TeorC3ADa_de_creaciC3B3n_de_conocimiento_por_Nonaka_y_Tak_euchi).

**(Anexo 1) formato de encuesta realizada a los empleados de Almacenes éxito**



UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y  
DE NEGOCIOS – ECACEN  
CEAD – TUNJA

## **ENCUESTA DE SATISFACCION AREA SALUD OCUPACIONAL**

### **EMPRESA ALMACENES ÉXITO**

Le solicitamos responder el siguiente cuestionario cuyo fin es obtener un conocimiento sobre las condiciones de trabajo en el área donde lo desarrolla y que conocimiento maneja sobre salud ocupacional frente a riesgos laborales que se pueden presentar en el día a día en su trabajo.

Lea detenidamente cada pregunta y responda según su conocimiento:

#### **1. SECCION, AREA O DEPARTAMENTO DONDE DESEMPEÑA SU TRABAJO**

---

#### **2. ¿COMO VE USTED LA SALUD OCUPACIONAL EN SU ÁREA DE TRABAJO?**

- Excelente
- Buena
- Deficiente

**3. ¿LAS MEDIDAS QUE SE TIENEN COMO PREVENCIÓN CONTRA ACCIDENTES DE TRABAJO SON LAS INDICADAS?**

- Si
- No

**4. ¿CONSIDERA USTED QUE LOS ACCIDENTES O INCIDENTES DE TRABAJO QUE SE PRESENTAN EN LA EMPRESA SE DEBE A?**

- Manejo inadecuado de los elementos de trabajo
- Falta de equipos de protección
- Falta de capacitación

**5. ¿SABE USTED QUE ES SALUD OCUPACIONAL?**

- Si
- No

**6. ¿SABE QUE HACER EN CASO DE UNA EMERGENCIA?**

- Si
- No

**7. ¿CREE QUE LA EMPRESA LE DA LA IMPORTANCIA SUFICIENTE A LA SEGURIDAD LABORAL?**

- Si
- No

**8. ¿USTED COMO TRABAJADOR TIENE LA CULTURA DE SEGUIR LOS PROTOCOLOS ADECUADAMENTE?**

- Si
- No

**9. ¿HA SUFRIDO ALGUN ACCIDENTE LABORAL?**

- Sí
- No

**10. ¿CUANTAS VECES RECIBE CAPACITACION DE SALUD OCUPACIONAL AL AÑO?**

- 1 vez
- 2 veces
- 3 veces

**11. ¿PARA USTED QUE ES UN ACCIDENTE DE TRABAJO?**

- Suceso repentino que produzca en el trabajador una lesión o perturbación
- Necesidad de introducir o mejorar medidas de protección y prevención
- Adaptación al puesto de trabajo

**12. ¿A CUAL ARL SE ENCUENTRA AFILIADO?**

- Positiva
- Colmena seguros
- ARL Sura

**13. ¿PARA USTED QUE ES PELIGRO?**

- Situación o acto de causar daño en la salud de los trabajadores
- Medida de prevención y control
- Trabajo mortal

**14. ¿CUANTOS SIMULACROS PRACTICA LA EMPRESA EN EL AÑO?**

- 1
- 2
- 3

**15. ¿QUE AREA O DEPARTAMENTO DE LA EMPRESA ES LA ENCARGADA DE PROTEGER LA SEGURIDAD Y SALUD DE TODOS LOS TRABAJADORES?**

- Recursos humanos
- Salud ocupacional
- Área administrativa