

**DISEÑO DE UN MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL EN EL ÁREA DE RECURSOS
HUMANOS QUE DISMINUYA LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN
ASEO DEL NORTE SA ESP A TRAVÉS DEL PROGRAMA DE SALUD
OCUPACIONAL CON ÉNFASIS EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

INTEGRANTES:

BONNI JUNIOR MAESTRE NAVARRO. CÓDIGO: 77.187.593

GISELA MARGARITA TAMARA GUTIERREZ CÓDIGO: 1.065.589.621

ORLANDO RENE MAESTRE CÓDIGO: 77.168.320

DAGOBERTO BULA CÓDIGO: 1.067.711.092

GRUPO: 101007_7

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”.
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE
NEGOCIOS - ECACEN
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
VALLEDUPAR-CESAR
AÑO 2017**

**DISEÑO DE UN MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL EN EL ÁREA DE RECURSOS
HUMANOS QUE DISMINUYA LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN
ASEO DEL NORTE SA ESP A TRAVÉS DEL PROGRAMA DE SALUD
OCUPACIONAL CON ÉNFASIS EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

INTEGRANTES:

BONNI JUNIOR MAESTRE NAVARRO. CÓDIGO: 77.187.593
GISELA MARGARITA TAMARA GUTIERREZ CÓDIGO: 1.065.589.621
ORLANDO RENE MAESTRE CÓDIGO: 77.168.320
DAGOBERTO BULA CÓDIGO: 1.067.711.092

GRUPO: 101007_7

TUTORA:

JENIFER MOSQUERA

**UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”.
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE
NEGOCIOS - ECACEN
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
VALLEDUPAR-CESAR
AÑO 2017**

Tabla de Contenido

Introducción.....	VII
Presentación de Empresa Aseo del Norte SA ESP Objeto de Estudio.....	IX
Capítulo 1. EL PROBLEMA.....	10
1.1. Antecedentes del Problema.....	11
1.2. Planteamiento del Problema.....	12
1.3 Objetivos.....	13
1.3.1. Objetivo General.....	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4 Justificación de la Investigación.....	15
Capítulo 2. REVISIÓN DE LITERATURA.....	16
2.1 Marco Teórico.....	16
Capítulo 3. METODOLOGÍA GENERAL.....	24
3.1. Metodología de la investigación.....	24
3.2 Fases de la investigación.....	24
3.4. Población y Muestra.....	24
3.6 Fuentes de información.....	26
3.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos:.....	27
Capítulo 4. RESULTADOS.....	29
4.1. Presentación de Resultados.....	29
4.2. Análisis de Datos.....	31
Capítulo 5. CONCLUSIONES.....	42
5.1 Resumen de Hallazgos.....	42
5.2 Recomendaciones.....	44
5.3 Propuesta en base al modelo SECI (Nonaka y Takeuchi) de Gestión de Conocimiento en programa de salud ocupacional de Aseo del Norte SA ESP...45	
5.3.1 Recursos necesarios para implementar la propuesta.....	47
5.3.2 Cronograma de Actividades en Diagrama de Gantt para la empresa Aseo del Norte SA ESP.....	49
Conclusiones.....	50
Referencias Bibliográficas.....	51

LISTA DE IMÁGENES Y GRAFICAS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Grafica 1. Genero de los Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP.....	28
Grafica 2. Estado Civil de los Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP	29
Grafica 3. Estrato Social de los Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP.....	29
Grafica 4. Respuesta de la pregunta No1 ¿Se siente con problemas al momento de conciliar el sueño? Encuesta No1 de Trabajadores de Aseo del Norte.....	30
Grafica 5. Respuesta Pregunta No2 ¿Sufre de dolores de cabeza de forma repentina? Encuesta No1 de Trabajadores de Aseo del Norte SA.....	31
Grafica 6. Respuesta pregunta No 3 ¿Padece de Influenza o gripe de forma repetitiva? Encuesta No1 de Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP.....	31
Grafica 7. Respuesta pregunta No 4 ¿Ha sentido sensación de debilidad con facilidad en su jornada laboral? Encuesta No 1 de Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP.....	32
Grafica 8. Respuesta No 5 ¿En los últimos dos meses han sentido ansiedad por “comer, beber o fumar más de lo habitual”? Encuesta No1 de Trabajadores de Aseo del Norte SA.....	32
Grafica 9. Respuesta No 6 ¿Ha experimentado tener la respiración entrecortada o sensación de ahogo en la jornada laboral? - Encuesta No1 - Trabajadores de Aseo del Norte.....	33
Grafica 10. Respuesta No 7 ¿Ha sentido pérdida del apetito de forma continua? Encuesta No1 Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP	33
Grafica 11. Respuesta No 8 ¿Su cuerpo ha reflejado temblores musculares como movimientos involuntarios? - Encuesta No1 Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP.....	34

Grafica 12. Respuesta No 9 ¿han manifestado en los últimos dos meses ganas de no ir a trabajar su jornada laboral? - Encuesta No1 Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP.....	34
Grafica 13. Respuesta No 10 ¿ha sentido alza o baja de la presión arterial en el desarrollo de sus labores? - Encuesta No 1 Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP.....	35
Grafica 14. Respuesta No1 ¿Cómo se siente con las condiciones físicas de su puesto de trabajo? - Encuesta No 2 de Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP.....	36
Grafica 15. Pregunta 2 ¿Cómo te sientes con la libertad que te dan para elegir su propio método de trabajo? - Encuesta No 2 de Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP.....	36
Grafica 16. Respuesta No 3 ¿Se siente satisfecho en cuanto a la relación manejada con sus compañeros de trabajo? Encuesta No 2 Trabajadores de Aseo del Norte SA.....	37
Grafica 17. Respuesta No 4 ¿Cómo se siente con su estabilidad laboral? Encuesta No 2 - Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP	37
Grafica 18. Respuesta No 5 ¿Se siente satisfecho con el trato de su superior inmediato? Encuesta No 2 de Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP.....	38
Grafica 19. Respuesta No 6 ¿Cómo se siente con referente a la remuneración recibida por su trabajo? Encuesta No 2 - Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP	38
Grafica 20. Respuesta No 7 ¿Cómo se siente con la posibilidad de utilizar sus habilidades para el desarrollo de sus funciones? Encuesta No 2 Trabajadores de Aseo del Norte SA	39
Grafica 21. Respuesta No 8 ¿Cómo se siente referente a las posibilidades de ascender de cargo? Encuesta No 2 Trabajadores de Aseo del Norte SA.....	40

Grafica 22. ¿Cómo se siente referente al horario de trabajo asignado? - Encuesta No 2 de

Trabajadores de Aseo del Norte SA.....40

INTRODUCCIÓN

Los empleos en la actualidad en cualquier empresa se presentan como la actividad fundamental que debe realizar el ser humano, a cambio de una remuneración la cual le permite subsistir. Es por esto que el mismo entorno impone condiciones para su desarrollo creando ambientes laborales que van en contra del bienestar físico y mental del trabajador, en ocasiones al interior de las empresas en el desarrollo de sus funciones las personas se exponen a muchas situaciones de riesgo psicosocial y esto es exteriorizado en su salud, y en sus relaciones sociales y familiares, es de aclarar que la empresa Aseo del Norte SA ESP no es ajena a estas situaciones.

Es por esto que en el presente trabajo se diseñó un modelo estratégico integral en el área de recursos humanos que disminuya los factores de riesgos psicosociales en Aseo del Norte SA ESP a través del programa de salud ocupacional con énfasis en la gestión del conocimiento con el fin de dar cumplimiento a lo planteado en la fase seis del “Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano”, teniendo en cuenta la línea de investigación de la gestión de organizaciones enfocado a la gestión del conocimiento en la gerencia del talento humano apoyándose en el “modelo de gestión de conocimiento de Nonaka y Takeuchi” en el área de salud ocupacional de la empresa Aseo del Norte SA ESP, No sin descartar los requisitos de ley señalados en las normas nacionales que señalan la necesidad de dar cobertura en los factores psicosociales en el trabajo, con relación a la responsabilidad y lineamientos que ayuden a la disminución de los riesgos psicosociales en el personal que se encuentra ocupacionalmente expuesto a estos factores, como es el caso encontrado en la empresa Aseo del Norte SA ESP.

Es de resaltar que este proyecto se realiza de acuerdo a las investigaciones realizadas por los integrantes del grupo colaborativo del “Diplomado de Profundización en Gerencia de Talento Humano”, con el uso de un método de investigación y

toma de una muestra entre el personal de Aseo del Norte SA ESP, que pueda ser útil para conocer las condiciones actuales de los trabajadores, con el fin de evaluar los riesgos psicosociales que se encuentran al interior de la empresa Aseo del Norte SA los cuales están afectando a los empleados en la actualidad, brindándonos de esta manera amplios conocimientos, para analizar los antecedentes que tiene el problema en la Empresa Aseo del Norte S.A ESP , y así ofrecer a través de este proyecto la oportunidad de fortalecer el área de recursos humanos por medio del programa de salud ocupacional con un modelo estratégico integral que disminuya los riesgos psicosociales evidenciados en el personal que labora en Aseo del Norte SA ESP, brindándoles conocimientos esenciales para su formación con el fin afrontar estos riesgos y otros que se le presenten, con la ayuda del “modelo de gestión de conocimiento planteado por Nonaka y Takeuchi”.

ASEO DEL NORTE SA ESP



“Es la empresa responsable del servicio público domiciliario de aseo de la ciudad de Valledupar, a través de la empresa operadora INTERASEO S.A. E.S.P. dicho servicio se constituye en la recolección y, transporte de los residuos sólidos en el área urbana de la ciudad de Valledupar, así como el barrido y mantenimiento de áreas comunes, enfocado a la buena prestación del servicio al usuario y a la protección del medio ambiente”

“Aseo del Norte S.A E.S.P. Se constituye con el objeto de dar solución a la problemática de los residuos sólidos bajo la modalidad de prestación del servicio público de aseo, efectuando un manejo integral de los mismos, cumpliendo con las disposiciones legales existentes y teniendo en cuenta las necesidades de las administraciones públicas, los usuarios y la comunidad”

“Política de Calidad: Su política de calidad se manifiesta mediante el firme compromiso con los usuarios para satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas, mediante una cultura de calidad, servicio o protección del medio ambiente desde todos nuestros procesos.” <http://www.aseodelnorte.com/>

CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA

El Área de Recursos Humanos de la empresa es la responsable de administrar el capital más valioso que esta posee como lo es su mano de obra, por eso debe velar por el bienestar de los trabajadores, lo cual lo hace con ayuda del programa de salud ocupacional, planes de bienestar laboral y desarrollo social organizados al interior de la empresa.

“La empresa ASEO DEL NORTE S.A. E.S.P. es responsable del servicio público domiciliario de aseo, a través de la empresa operadora INTERASEO S.A. E.S.P. Dicho servicio se constituye en la recolección y, transporte de los residuos sólidos en el área urbana de la ciudad de Valledupar, así como el barrido y mantenimiento de áreas comunes, enfocado siempre a la buena prestación del servicio al usuario y a la protección del medio ambiente”. Por esto es consciente de los cambios que ha de realizar para asumir el reto de servir a la comunidad de forma oportuna, es por esto que se ha rodeado de un gran equipo humano y técnico, que espera poder formar para cumplir con las metas que han dispuesto para ofrecer sus servicios a la sociedad en general.

Mediante este proyecto se pretende conocer las situaciones que fácilmente se pueden convertir en riesgos psicosociales para los empleados de Aseo del Norte SA ESP, las cuales generan fatiga, estrés laboral, desánimo y agotamiento como los que se han detectado en varios trabajadores de Aseo del Norte SA ESP, causando ausentismo por incapacidad dentro de la empresa debido a estas situaciones y aunque la empresa posee el programa de Salud Ocupacional que es exigido por ley; Al investigar para este proyecto se consideró que se requiere establecer cuáles son las posibles situaciones a los cuales se enfrentan los empleados, para así ejercer más vigilancia y control al problema ya mencionado, y diseñar un

modelo que no solo de a conocer la problemática, si no que también de una solución, que aporte educación y conocimiento acerca de los riesgos psicosociales a todo el personal que allí labora, para que puedan manejarlo a través del programa de salud ocupacional con la finalidad de la prevención de la problemática para ayudar a disminuir los factores de riesgo psicosocial a los cuales se encuentran expuestos a tal punto de eliminarlos o contrarrestarlos en su totalidad.

1.1. Antecedentes del Problema

La Salud Ocupacional en Colombia busca crear herramientas que mediante acción colectiva y estratégica las empresas puedan mejorar las condiciones físicas y mentales de los trabajadores, por esto la prevención de los factores de riesgo psicosocial en el entorno de trabajo, es un compromiso que asume el empleador al momento de contratar personal, debido a que la legislación colombiana exige en sus normas la intervención de los mismos. Inicialmente el decreto 1295 del 1994 “Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales, obliga a las empresas a instaurar programas de salud ocupacional”. Su objetivo es el de salvaguardar la integridad física y mental de quienes laboran para la organización mediante programas y que estos sean debidamente vigilados y controlados por el personal adecuado y preparado en esta área.

Aseo del Norte SA ESP, presta sus servicios a diario a la comunidad, debido a la ampliación de rutas en la prestación de sus servicios por el continuo crecimiento de la sociedad y la meta de mejorar sus servicios, las tareas que realizan los trabajadores son más exigentes y se ha visualizado que una parte del personal presenta síntomas de fatiga y estrés debido a estas exigencias.

Está científicamente comprobado que las condiciones de trabajo, pueden influir en la salud física y mental del trabajador; esto se hace más evidente cuando las exigencias laborales aumentan a un nivel que no es el acostumbrado en la rutina diaria del desarrollo de sus funciones, causando índices altos de fatiga que crean riesgos de enfermedades psicosociales y son determinantes de agotamiento y estrés, esto incide en el trabajador y su puesto de trabajo, afectando la funcionalidad del trabajador, dando lugar a limitaciones en su desenvolvimiento personal y laboral aumentado con esto los índices de ausentismo dentro de la empresa, ya que esto también repercute en la salud no solo mental si no física del trabajador. Es por esto que Aseo del Norte SA ESP en su programa de salud ocupacional debe resaltar el cuidado que la empresa debe tener con su equipo humano y a la vez analizar los factores de riesgos latentes tanto físicos, como mentales en cada puesto de trabajo; ya que es de gran importancia conocer los riesgos psicosociales y físicos que pueden estar afectando al personal, lo cual puede ser causal de una baja operatividad de la empresa, ya que conociendo los riesgos se puede trabajar en actividades que se anexen al programa de salud ocupacional de la empresa con la finalidad de prevenirlos.

1.2. Planteamiento del problema

El recurso más importante en una organización es sin duda alguna su equipo humano, es por esto que el Área de Recursos Humano debe trabajar en todos los programas y planes que ayuden a la integridad física y mental de su personal, ya sea por medio de los planes de bienestar laboral y desarrollo social, el programa de salud ocupacional o cualquier otro que ayude a garantizar el bienestar de los empleados.

Debido a que la empresa ha crecido y por tal motivo esta ha debido cambiar en muchas maneras la forma de hacer sus procesos, con el reto de aumentar su

calidad, eficiencia y productividad en la prestación de sus servicios a la comunidad; por lo que se han visto obligados a exigirles un mejor rendimiento a cada uno de los funcionarios, especialmente a los operarios en la ejecución de sus rutas de recolección y aseo de la ciudad.

Estos nuevos lineamientos de exigencia han desencadenado un aumento en el ausentismo laboral en Aseo del Norte SA ESP por incapacidad médica debido a agotamiento, fatiga, depresión y estrés, debido a los factores de riesgo psicosocial a los cuales están expuestos los trabajadores en determinadas jornadas laborales, por lo que se quiere investigar sobre dicha problemática, en busca de una posible solución.

Debido a la anterior, es necesario investigar sobre la problemática con el fin de establecer ¿Cómo realizar el diseño de un modelo estratégico integral en el área de Recursos Humanos que disminuya los factores de riesgos psicosociales del personal en Aseo del Norte SA ESP a través del programa de Salud Ocupacional con énfasis en la gestión del conocimiento, con la finalidad de tomar los correctivos necesarios para solucionar la problemática?

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Diseñar un modelo estratégico integral en el área de Recursos Humanos que disminuya los factores de riesgos psicosociales del personal en Aseo del Norte SA ESP a través del programa de Salud Ocupacional con énfasis en la gestión del conocimiento, con la finalidad de tomar los correctivos necesarios para solucionar la problemática de ausentismo presentada en la empresa.

1.3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar a la empresa Aseo del Norte SA ESP en su programa de salud ocupacional con referente a acciones preventivas frente a factores de riesgo psicosocial.
- Crear un Modelo Estratégico Integral en el programa de Salud Ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento según el Modelo de Nonaka y Takeuchi que identifique los factores de riesgos psicosociales del personal en Aseo del Norte SA ESP.
- Identificar posibles causas desencadenantes de fatiga, agotamiento y estrés en los empleados de Aseo del Norte SA ESP que puedan ser tratadas como riesgo psicosocial.
- Desarrollar dentro del programa salud ocupacional capacitaciones preventivas de riesgos psicosociales y el manejo de los mismos al interior de Aseo del Norte SA ESP.
- Realizar un proceso de capacitación que ayude a la disminución de los riesgos psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los empleados de Aseo del Norte SA ESP, con el fin de tener trabajadores estables mentalmente y físicamente, lo cual se verá reflejado en productividad y eficiencia al interior de la empresa.

1.4 Justificación de la Investigación

La presente investigación se realiza con la finalidad de implementar un modelo estratégico integral en el área de Recursos Humanos que disminuya los factores de riesgos psicosociales del personal en Aseo del Norte SA ESP a través del programa de Salud Ocupacional con énfasis en la gestión del conocimiento, con la finalidad de tomar los correctivos necesarios para solucionar la problemática de ausentismo presentada, ya que con esto se busca contribuir a mejorar la calidad de vida de quienes integran la empresa, afianzar aún más el cuidado físico y mental del personal, crear un sistema de conocimiento interno que incentive, la eficiencia, la productividad, ayude en gran manera mejorar calidad de vida de quienes laboran

en la empresa. Para lograr esto se hace necesario darle respuesta a este interrogante ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales a los que están expuestos el personal de Aseo del Norte SA ESP que han incidido en el aumento del estrés laboral del personal, causando ausentismo?, la solución a esta pregunta permitiría proporcionar también una respuesta a la problemática observada y mejorar la calidad de vida de quienes integran la empresa Aseo del Norte SA ESP

Para lograr lo anterior se debe identificar cuáles son los factores causantes de la problemática, que están afectando el desempeño de los empleados de Aseo del Norte SA ESP.

CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA

En este capítulo revisaremos todos los conceptos relacionados con la Salud Ocupacional, los cuales nos ayudarán a entender el desarrollo y planteamiento de la investigación realizada.

2.1 Marco Teórico

La Salud Ocupacional es un tema que ha venido dando gran importancia en los últimos años debido a la incorporación de la salud física y mental del personal, la higiene y seguridad industrial como herramienta para mejorar la productividad y mejorar la calidad de vida de quienes laboran, a través de la identificación, evaluación y análisis de riesgos ocupacionales en las organizaciones. Es por esto que toda empresa debe aplicar un programa de salud ocupacional acorde a sus necesidades con el fin de salvaguardar el bienestar de todos los integrantes de su grupo de trabajo, realizando actividades de prevención, porque prevenir es mejor que curar. Bernardino Ramazzini (1714) considerado por muchos como el padre de la Salud Ocupacional alegaba que no solo se deben tratar las enfermedades, además se

debe indagar en las causas y posibles soluciones en el contexto en que se desenvuelve el trabajador.

A continuación mencionaremos el avance que hay con relación a este tema en el marco legal de nuestro país históricamente.

“Decreto 614 de 1984. El Literal C del Artículo 2º, señala como objeto de la salud ocupacional: proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo.”

“Resolución 1016 de 1989. En su Numeral 12 del Artículo 10: una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por riesgos psicosociales”.

“Decreto 2566 de 2009. Por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales que señala en el Numeral 42 del Artículo 1º: las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden labores con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, tareas repetitivas combinadas con sobrecarga de trabajo. Labores con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo y/o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio u otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad acidopéptica severa o colon irritable”.

“Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.”

La Gestión del Conocimiento basado en la Teoría de Nonaka y Takeuchi enfocado al programa de salud ocupacional

Según (Nonaka & Takeuchi, 1995) proponen una Teoría para explicar el fenómeno de la creación de conocimiento organizacional, cuyo conocimiento lo definen como "creencia verdadera justificada" para reflejar el conocimiento actual en el que se enmarca la existencia del mismo. Esta creación de conocimiento organizacional se definió como "la capacidad de una empresa en su conjunto para crear nuevos conocimientos, así como difundirlo en toda la organización y que queden establecidos en productos, servicios y sistemas"

(McLean, 2004) “Se describieron dos dimensiones para la creación del conocimiento organizacional, una es la epistemológica y la otra la ontológica”. En lo epistemológico los autores Nonaka & Takeuchi (1995), “reconocen dos tipos de conocimiento: tácito y explícito. El conocimiento explícito es el conocimiento que pueden ser escritos y transferidos con relativa facilidad de una persona a otra. Por otro lado el conocimiento tácito, es más difícil de articular porque a menudo surge por parte de la experiencia.”

La dimensión ontológica se extiende a partir del conocimiento del individuo en un extremo y es transferida de allí al resto del equipo, grupo, organización y más allá. "El espiral emerge cuando la interacción entre el conocimiento tácito y

explícito se eleva dinámicamente desde la parte ontológica a los niveles más altos dentro de las organizaciones"(Nonaka y Takeuchi, 1995, pg. 57).

(Nonaka, 1994) A pesar de que el conocimiento es un concepto multifacético la historia en su parte filosófica nos muestra desde el periodo Griego clásico como la búsqueda interminable de información nos lleva hacia un significado del verdadero conocimiento. En la epistemología tradicional se adopta una definición de conocimiento como "creencia verdadera justificada", el autor relata que si bien los argumentos de la epistemología tradicional se centran en "veracidad" como el atributo esencial del conocimiento, también forma parte importante considerar el conocimiento como una creencia personal que se destaca partiendo de la importancia en la justificación de conocimientos.

Desde el punto de vista de los conocimientos tradicionales y de la epistemología, la teoría de la creación de conocimiento hace énfasis en la forma absoluta, estática y no humana naturaleza del conocimiento, que normalmente se expresa en formas proposicional lógica, este último considera el conocimiento como un proceso para justificar las creencias individuales como parte de una aspiración a la verdad que maneja cada uno de los individuos.



Figura 1. Modos para la creación del conocimiento

Nota: Tomado de I, Nonaka "Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation", 1994

De acuerdo a lo descrito por Nonaka, (1994),” existen cuatro modos de conversión del conocimiento, esto se da a través de una conversión entre el conocimiento tácito y el explícito que permite postular diferentes modos de conversión del conocimiento: (1) de conocimiento tácito al conocimiento tácito, (2) del conocimiento explícito al conocimiento explícito, (3) del conocimiento tácito al conocimiento explícito, y (4) del conocimiento explícito al conocimiento tácito”.

En el primer caso existe un modo de conversión del conocimiento que nos permite transformar el conocimiento tácito a través de la interacción entre los individuos, se debe considerar algo importante de ser analizado y es que el individuo dentro de la organización puede adquirir un conocimiento tácito sin lenguaje, un ejemplo que se aplica es el de los aprendices que trabajan con sus mentores y estos a su vez aprenden a elaborar artesanías no a través del lenguaje, sino por la observación, la imitación y la práctica. En un entorno comercial, la formación en el puesto de trabajo utiliza este mismo principio. La clave para la adquisición de conocimiento tácito es la experiencia. Si no existe la experiencia compartida, es extremadamente difícil para las personas que compartan entre otros procesos de pensamiento. Este proceso de creación de conocimiento tácito a través de compartir experiencia se lo conoce como socialización.

El segundo modo de conocimiento, la conversión implica la utilización de procesos sociales para combinar distintos análisis de conocimiento explícito celebrada por los individuos. Las personas buscan intercambiar y combinar conocimiento a través de los mecanismos como reuniones y conversaciones telefónicas. La reconfiguración de la información existente a través de la clasificación, adición y re contextualización y re categorización de conocimiento explícito puede conducir hacia nuevos conocimientos. Los

modernos sistemas informáticos proporcionan un ejemplo claro de lo que se busca en este proceso de crear conocimiento explícito del conocimiento y este se transforma en combinación

El tercero y cuarto modo de conversión de conocimiento se refieren a patrones de conversión que involucra tanto el conocimiento tácito y explícito. Estos modos de conversión buscan captar la idea de que el conocimiento tácito y explícito se complementa y pueden expandirse a lo largo del tiempo a través de un proceso de interacción mutua. Esta interacción involucra dos operaciones diferentes. Uno de ellos es la conversión del conocimiento tácito en conocimiento explícito, que se llamará la externalización, y la otra es la conversión de conocimiento explícito en conocimiento tácito, que tiene cierta similitud con el concepto tradicional de aprendizaje y que se lo conoce como internalización.

“Tres de los cuatro tipos de conocimiento de conversión de socialización, combinación e internalización, tienen parcialmente análogos con aspectos de la teoría organizacional. Un ejemplo claro de esto es la socialización que se encuentra conectada a las teorías de la cultura organizacional, mientras que la combinación de todas está relacionada con en el procesamiento de la información y la internalización que tiene asociaciones con el aprendizaje organizacional”. (Nonaka, 1994)

El modelo de gestión del conocimiento de Socialización-Exteriorización Combinación-Internalización (SECI), Modelo de conversión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995). “Aborda el concepto de que el conocimiento es un proceso continuo de interacciones dinámicas entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito. El primero consiste en información estructurada que puede ser codificada, normada y registrada como procedimientos”. El Conocimiento Explícito: “Representa un conocimiento codificado, sistemático y que es transferible a través del lenguaje formal.” (Ssguino, 2003). Este tipo de

conocimiento puede ser transmitido fácilmente de una a otra persona a través de correos electrónicos, documentos, bases de datos, etc. Por otro lado, el conocimiento tácito se compone de una serie de elementos intangibles que muchas veces no se pueden expresar o explicar, como la experiencia, las creencias, los valores, entre otros. Para Nonaka y Takeuchi, “el conocimiento tácito compone aproximadamente el 75% del conocimiento disponible en una organización”. Para Garvín (1998), “la gestión del conocimiento obtiene y comparte bienes intelectuales, con el objetivo de conseguir resultados óptimos en términos de productividad y capacidad de innovación de las empresas”.

Es importante tener claro la función de este modelo de gestión de conocimiento, para poder aplicarlo dentro del programa de Salud Ocupacional creando una fusión entre este y el modelo de conocimiento SECI para formar una cultura de gestión de conocimiento que pueda ser transferidos entre los trabajadores, en busca de crear más conocimiento desde un punto de vista tácito y explícito a lo largo de toda la empresa Aseo del Norte SA ESP con el personal actual y el futuro teniendo siempre presente que “El conocimiento en una organización se produce cuando un individuo de la misma hace uso de lo que sabe y de la información que tiene disponible para la resolución de un problema o el desarrollo de un proyecto.” (Bustelo Ruesta & Amarilla Iglesias, 2001)

En la realización de este proyecto, basado en la implementación de un modelo estratégico integral en el área de Recurso Humanos que disminuya los factores de riesgos psicosociales del personal en Aseo del Norte SA ESP a través del programa de Salud Ocupacional con énfasis en la gestión del conocimiento, con la finalidad de tomar los correctivos necesarios para solucionar la problemática evidenciada. Validando la importancia de la Gestión del conocimiento en la empresa Aseo del Norte SA ESP y a través de

la investigación realizada en el presente proyecto, hemos analizado la creación del conocimiento validando las funciones primordiales que plantean en su teoría los autores Nonaka y Takeuchi y revisando su desarrollo dentro de las diferentes dimensiones, observándolos de la siguiente manera.

Como Generar Nuevo Conocimiento:

Cuando nos sumamos en la investigación de la empresa y su área de Salud Ocupacional, generamos un nuevo conocimiento al realizar el planteamiento de un problema que existe actualmente y la necesidad de solucionarlo. Cuando se logra determinar que la problemática presentada, por el crecimiento dado en la empresa y la necesidad de exigir mayor productividad y eficiencia a los empleados. Al descubrir que tenemos la oportunidad de saber con certeza qué está pasando con los operarios, el motivo por el cual se ha presentado el aumento de ausentismo laboral que se da generado por la fatiga, el agotamiento físico, desánimo y estrés, aquí es donde vemos la necesidad de implementar estrategias que nos lleven a tener un modelo estratégico integral en el área de Recursos Humanos que nos ayude a disminuir esos factores de riesgo psicosocial a los cuales se encuentran expuestos los empleados.

Como primera instancia se logró diagnosticar el Programa de Salud Ocupacional de la empresa Aseo del Norte SA ESP con relación a las acciones preventivas tomadas frente a factores de riesgo psicosocial, lo que permitió la generación del nuevo modelo estratégico a desarrollar en el programa; así mismo, identificar las posibles causas desencadenantes de la problemática planteada, para así crear un plan de capacitaciones preventivas y correctivas, que contrarresten los factores de riesgo psicosocial los cuales los empleados están expuestos dentro de la empresa en el desarrollo de sus funciones, los cuales amenazan tanto su salud mental como física.

Difundir el Conocimiento para toda la Empresa:

Dentro de los objetivos planteados para realizar el diseño de un modelo estratégico integral en el programa de Salud Ocupacional de la empresa Aseo del Norte SA ESP, se debe tener identificado el problema y la solución al mismo; es necesario, difundirlo a todo el personal de la empresa, con el fin de concientizar a todos los empleados acerca de la problemática afrontada y de la necesidad de conocer cuáles son las causas que la desencadenan, para así tomar las medidas necesarias para solucionar la problemática que se viene presentando, es decir darle las herramientas necesarias para disminuir los factores de riesgos psicosociales a los que están expuestos a través del conocimiento.

Incorporar lo Aprendido a las Nuevas Tecnologías:

Con el Diseño del Modelo Estratégico Integral en el área de Recursos Humanos a través de su Programa de Salud Ocupacional con el fin de disminuir los factores de riesgo psicosocial en la empresa Aseo del Norte SA ESP, se integran procesos innovadores que lleven a la resolución del problema encontrado y tengan como objetivo final, unos trabajadores motivados, que sientan amor propio hacia la empresa. Esta investigación se desarrolló desde la Dimensión Epistemológica del Conocimiento ya que para poder identificar el problema fue necesario tener un Conocimiento Tácito de la situación que se vive en Aseo del Norte SA ESP y conocer más acerca de cada individuo, buscando los puntos clave que estaban afectando a cada individuo y luego buscar estrategias que ayuden a combatir esta problemática, los cuales serán compartidos con todo el personal de la empresa mediante charlas, Capacitaciones, entregando información clara y precisa con soportes documentados expresándolo a través de un Conocimiento Explícito.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL

3.1. Método de la investigación

En el desarrollo de esta investigación se empleó un método de investigación de forma descriptiva ya que este puede ser cualitativo y cuantitativo, por esta razón será el utilizado para analizar cuáles son las factores de riesgos psicosociales causantes de la problemática.

Este método de investigación se centra en la observación, entrevistas y encuestas que ayuden en la descripción de situaciones o realidades que puedan comprometer la salud mental y física de los trabajadores de Aseo del Norte SA ESP.

Mediante este método logramos conocer el estado actual de la empresa y los factores de riesgo psicosocial que han incidido en la disminución de la productividad de los trabajadores de Aseo del Norte SA ESP y con los resultados evidenciados, logramos realizar las recomendaciones pertinentes.

Realizamos nuestra investigación bajo la hipótesis de la Existencia de factores de riesgo psicosocial que están afectando a los trabajadores de Aseo del Norte SA ESP que generan agotamiento, fatiga, desmotivación y estrés por insatisfacción laboral y otros.

3.2 Población y Muestra:

En la realización de este proyecto que tiene como objeto conocer los factores psicosociales que son un riesgo latente para desencadenar problemas de salud física y mental en los trabajadores, para con base a esta información realizar el diseño de un modelo integral en el área de recursos humanos que ayude a disminuir esos factores de riesgo

psicosocial a través del Programa de Salud Ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento teniendo en cuenta el modelo SECI de Nonaka y Takeuchi, se tomó como población todos los empleados de la empresa Aseo del Norte SA ESP, la muestra consistió en el personal del Área Operativa encargados de la recolección de residuos en la ciudad Valledupar como lo son los conductores, sus ayudante en las rutas de recolección, los analistas de datos de los residuos recolectados y los aseadores de áreas comunes entre otros. La muestra para la recolección de la información se concentrara en los integrantes fijos con los que cuentan la empresa, Con el fin hallar la muestra de estudio para esta investigación es importante la aplicación de la fórmula para poblaciones finitas en la empresa Aseo del Norte S.A ESP.

$N \rightarrow$ Población = 530

$n \rightarrow$ Muestra = x

$P \rightarrow$ = 0,5 Probabilidad de Éxito

$Q \rightarrow$ = 0,5 Probabilidad de Fracaso

$z \rightarrow$ Nivel de confianza del 95% = 1.96

$e \rightarrow$ Error muestra 5% = 0.05

Formula muestra finita

$$N = \frac{(Z)^2 * P * Q * N}{N-1 (e)^2 + (Z)^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0,50 * 0,50 * 530}{(530 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0,50 * 0,50} = 223$$

La muestra corresponde a 223 empleados existente en la empresa Aseo del Norte S.A ESP.

3.3. Fuentes de información

Para alcanzar el objetivo del Proyecto Investigativo, se eligió recolectar la información mediante Fuente Directa, con información del área.

Información Primaria:

La información que se tomó de primera mano fue aquella tomada directamente de los encargados del Área de Recursos Humanos de Aseo del Norte SA ESP, mediante la realización de encuestas cualitativas y cuantificables, en las cuales se pretendió identificar y describir los factores de riesgo psicosocial que puedan estar afectando a los empleados ya se han aquellos factores de riesgo intralaborales que son aquellos que tienen que ver con Gestión organizacional, Características de la organización del trabajo, Características del grupo social de trabajo, Condición de la tarea, Carga física, Condición del medio ambiente de trabajo, Jornada de trabajo y Tipo de beneficios a través de los programas de bienestar de la empresa; los factores de riesgo individuales como lo son a la información sociodemografica y los factores de riesgo extralaborales Utilización del tiempo libre, Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado, Características de la vivienda y Acceso a servicios de salud.

Para ello se aplican dos cuestionarios, el primero es una encuesta que mide los factores de riesgos psicosociales, de tal manera que se pueda conocer y evidenciar cuales son los factores psicosociales que más incidencia tienen entre los trabajadores y si estos representan un riesgo. El cuestionario de la encuesta No 2, se trata de una “escala general de satisfacción” que es muy utilizada por muchos investigadores para medir el nivel de

conflicto al interior de la empresa con el fin de establecer cuáles son las situaciones que generan agotamiento, fatiga, desánimo y estrés producto de los riesgos psicosociales.

Información secundaria:

Las fuentes secundarias están constituidas los documentos, registros, documentos en la web, revistas e informes sobre el tema de estudio investigado; además de información suministrada por el personal responsable de Recursos Humanos y página web corporativa de la empresa objeto de estudio Aseo del Norte SA ESP, <http://www.aseodelnorte.com/>

3.3 Técnica e instrumentos de recolección de datos:

Tipo cualitativo. La técnica utilizada de primera mano es la observación, esta permite observar los hechos sobre las personas que laboran en Aseo del Norte SAS ESP, con el fin de conocer el entorno y la realidad de la empresa en la cual estamos realizando nuestro proyecto de investigación para iniciar con el proceso de encuestas y entrevistas para reunir los datos para análisis de la información; Este proceso se realizó en cuatro fases: Planteamiento de objetivos y preparación de instrumento de recogida de información, Planificación de la muestra, Recolección de datos y Análisis e interpretación de los datos con el fin de obtener un resultado que ayude a evaluar la problemática con el fin de encontrarle una solución.

Tipo cuantitativo; siempre que se intente efectuar un análisis estadístico, se requiere tabular las respuestas de los participantes a las preguntas sobre el cuestionario, lo que demanda asignarles valores numéricos a las respuestas efectuadas, cuando se tienen preguntas cerradas es posible realizarse. El cuestionario está compuesto por factores

psicosociales que comprenden los aspectos internos a nivel laboral o externos a la empresa y las condiciones individuales o características personales al trabajador, percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

Instrumentos de la investigación:

Para esta investigación se utilizó un encuesta que mide los factores de riesgos psicosociales, de tal manera que se pueda conocer y evidenciar que porcentaje de la población encuestada se encuentra afectada por factores psicosociales y cuáles son los que mayor incidencia tienen entre los trabajadores y si estos representan un riesgo. El segundo cuestionario es conocido como "Escala General de Satisfacción", como lo mencionamos anteriormente. Este instrumento nos ayudó a identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial en la población escogida como muestra. Los resultados mostraron que los cuestionarios cuentan con alto nivel de consistencia, lo que indica muy buena confiabilidad.

El primer cuestionario de la encuesta realizada consta de 10 preguntas que exponen diferentes síntomas productos de riesgo psicosocial, los cuales cuenta con las siguientes respuestas: “1- Nunca; 2- Casi nunca; 3- Pocas veces; 4- Algunas veces; 5- Con relativa frecuencia y 6- Con mucha frecuencia”

El segundo cuestionario evalúa el estado de satisfacción de los trabajadores, en él se refleja el grado de conformidad e inconformidad que tiene la población tomada como muestra, frente a situaciones como lo son su remuneración, sus horarios entre otras expuestas en las preguntas que se pueden presentar en Aseo del Norte SAS ESP, las cuales pueden ser el inicio de factores de riesgo psicosocial al interior de la empresa,. Los ítems que se

solicitaron en respuesta son los siguientes: “1- Muy insatisfecho; 2- Insatisfecho; 3- Moderadamente Insatisfecho; 4- Ni satisfecho ni insatisfecho; 5- Moderadamente satisfecho.”

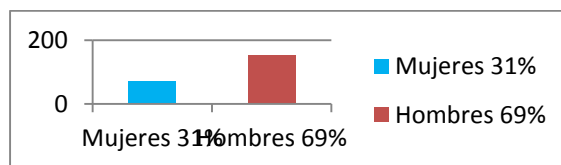
Los cuales nos ayudaron en la evaluación de la situación que realmente afronta el personal de Aseo del Norte SA ESP con referente a los factores de riesgo psicosocial a los que se enfrentan día a día en el desarrollo de su labor.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados

Con la investigación realizada se pudo determinar las fallas que se están presentando al interior de la empresa, ya que en los hallazgos encontrados en la investigación en cuanto a los factores de riesgo psicosocial que afrontan los empleados de la empresa Aseo Del Norte S.A E.S.P. por las falencias el desarrollo del Programa de Salud Ocupacional, logrando determinar las causas y diseñar un modelo estratégico integral para el mejoramiento de los procesos de Salud Ocupacional, con énfasis en gestión del conocimiento, presentado al final los siguientes resultados. En la presentación de resultados se debe presentar Las Variables sociodemográficas y laborales, ya que todo esto influye en el desarrollo del empleado ya sean factores externos o internos a la organización como lo son:

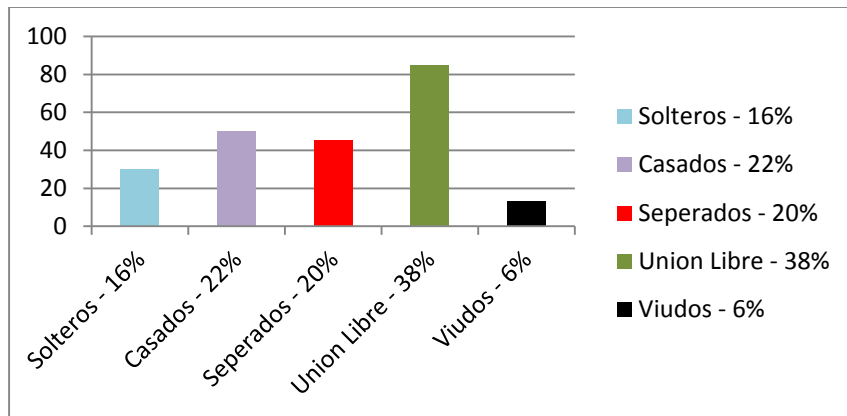
El Género de la muestra, cuántos de los trabajadores escogidos como muestra son de Género Femenino o Masculino.



Grafica 1. Genero de los Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP

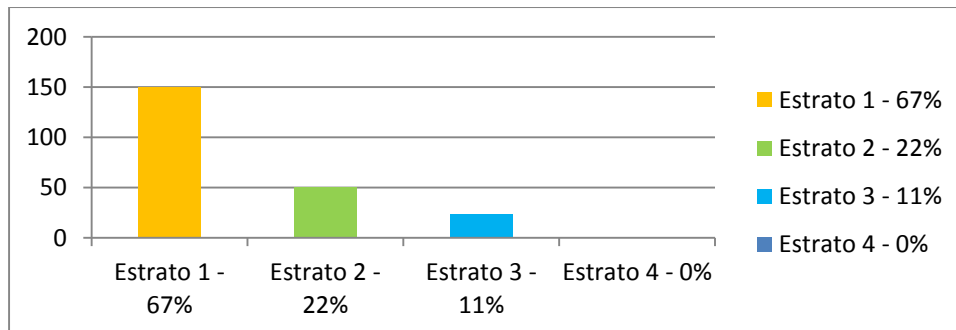
La gráfica revela que el 69% de la muestra seleccionada pertenecen al género masculino y el 32% al género femenino.

El estado civil de la muestra de los trabajadores elegidos evidencia que el estado civil que poseen los participantes de la investigación son 16% Solteros, 22% Casadas, 38% Unión libre, 20% Separadas y 6% Viudos.



Grafica 2. Estado Civil de los Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP

Estrato social de la muestra de los trabajadores objeto de estudio en esta investigación el estrato socioeconómico de la muestra elegida en Aseo del Norte SA ESP refleja que pertenecen porcentualmente a los estrato uno el 67%, dos el 22% , tres 11%, cuatro 0%.



Grafica 3. Estrato Social de los Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP

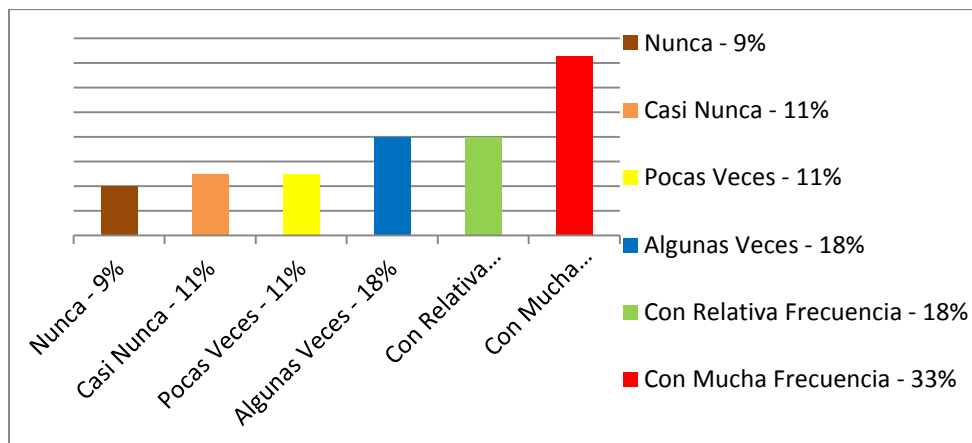
4.2 Análisis de Datos

Análisis del Cuestionario para análisis de riesgo psicosocial;

A continuación se podrá observar los resultados que arrojaron la encuesta sobre el Cuestionario de Problemas Psicosociales que más repercusión tuvieron en la muestra de nuestra investigación. Con el fin de definir qué situaciones sufridas por el trabajador en Aseo del Norte SA ESP, pueden ser factores de riesgo psicosocial y como se están manifestando en ellos a nivel de salud física y mental.

1. Pregunta ¿Se siente con problemas al momento de conciliar el sueño?

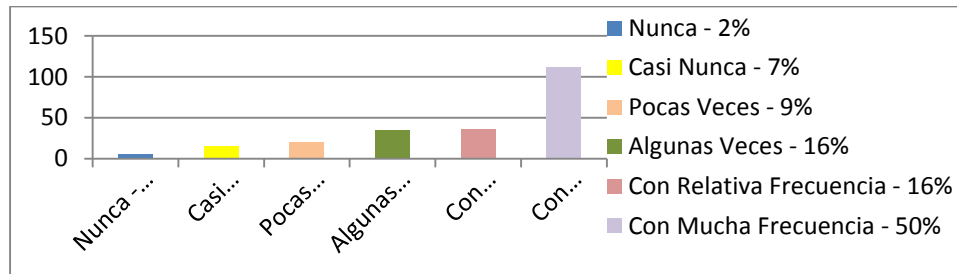
De los trabajadores encuestados el 33% de la muestra presenta con mucha frecuencia problemas para conciliar el sueño, este es un factor importante porque si el trabajador no logra descansar bien esto puede incidir en los niveles de agotamiento del trabajador y la causa puede ser un factor de riesgo psicosocial intralaboral.



Grafica 4. Respuesta de la pregunta No1 ¿Se siente con problemas al momento de conciliar el sueño? Encuesta No1 de Trabajadores de Aseo del Norte

2. ¿Sufre de dolores de cabeza de forma repentina?

Los dolores de cabeza de forma repentina pueden ser síntoma de factores de riesgo psicosocial, este factor se exterioriza en la mayoría de los encuestados con un 50% que manifiesta sufrir dolores de cabeza de forma repentina con mucha frecuencia de la muestra elegida.

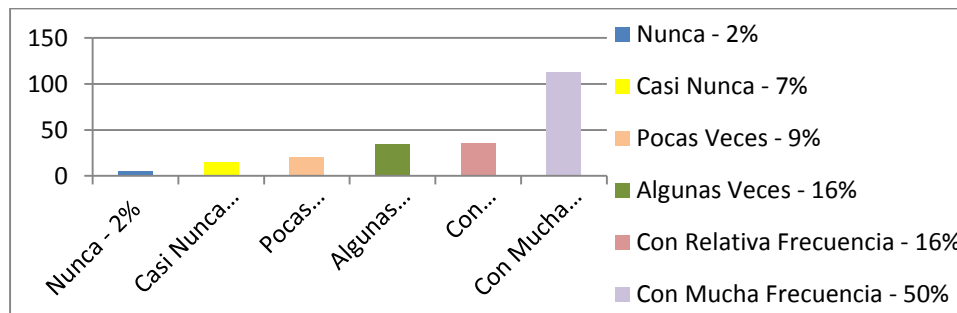


Grafica 5. Respuesta Pregunta No2 ¿Sufre de dolores de cabeza de forma repentina?

Encuesta No1 de Trabajadores de Aseo del Norte SA

3. ¿Padece de Influenza o gripe de forma repetitiva?

La influenza o gripa es una de las enfermedades que más, y esto se evidencia en que el 50% de la población encuestada sufre con mucha frecuencia de estas enfermedades esto puede ser a causa de la presión que manejan por las largas jornadas laborales empleadas en las rutas de recolección por el personal.

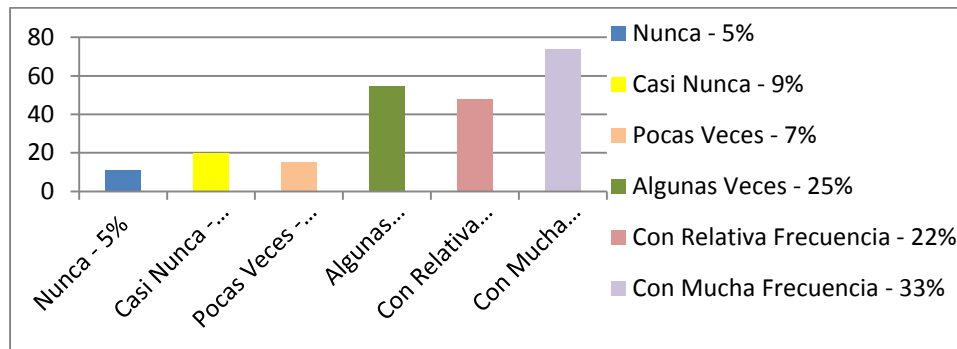


Grafica 6. Respuesta pregunta No 3 ¿Padece de Influenza o gripe de forma repetitiva?

Encuesta No1 de Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP

4. ¿Ha sentido sensación de debilidad con facilidad en su jornada laboral?

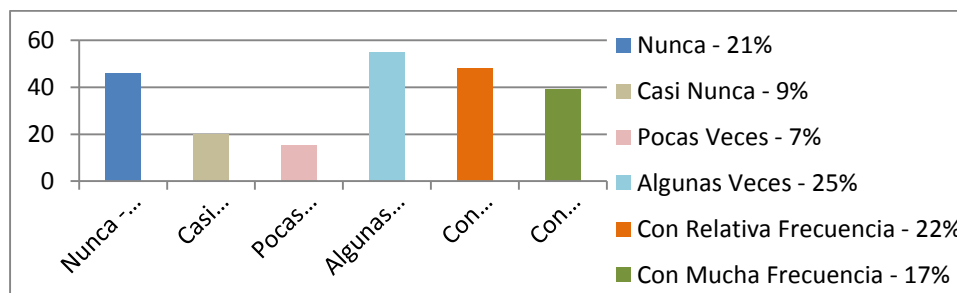
Solamente un 5% de la población piensa que nunca ha sentido sensación extremo de cansancio, por el contrario el 33% de los trabajadores presenta con mucha frecuencia este síntoma.



Grafica 7. Respuesta pregunta No 4 ¿Ha sentido sensación de cansancio extremo con facilidad en su jornada laboral? Encuesta No 1 de Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP

5. ¿En los últimos dos meses han sentido ansiedad por comer, beber o fumar con frecuencia?

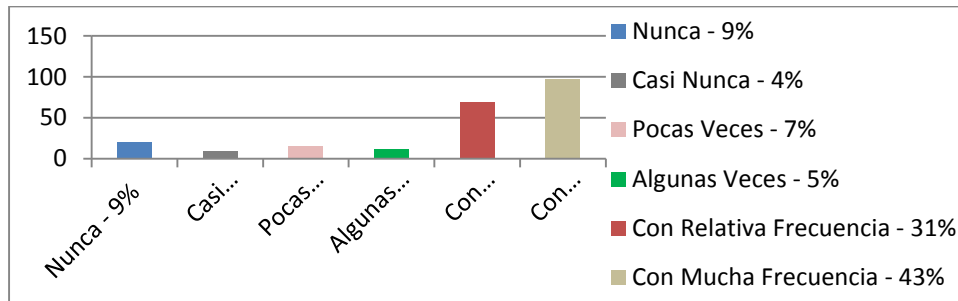
No se ha encontrado evidencia que indique que la población encuestada de Aseo del Norte SA ESP, sufran de ansiedad por comer, beber y fumar más de los habitual en altos porcentajes, aunque aseguran hacerlo fuera del horario laboral.



Grafica 8. Respuesta No 5 ¿En los últimos dos meses han sentido ansiedad por comer, beber o fumar con frecuencia? Encuesta No1 de Trabajadores de Aseo del Norte SA

6. ¿Ha experimentado tener la respiración entrecortada o sensación de ahogo en la jornada laboral?

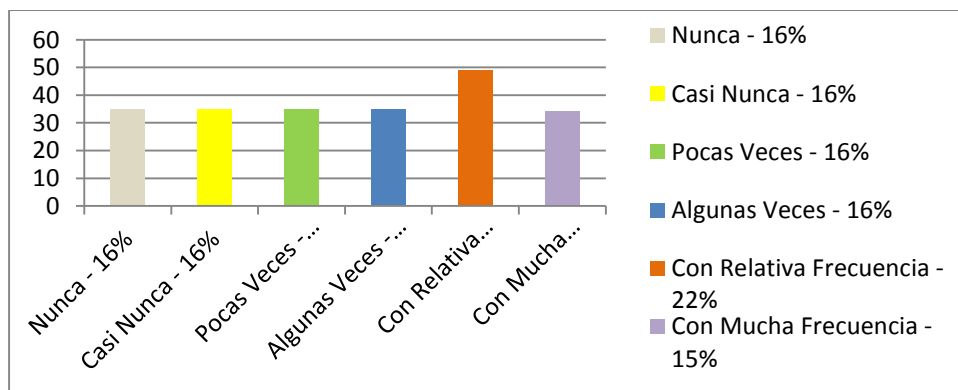
El 43% de la población usada como muestra siente que con mucha frecuencia ha experimentado esta sensación.



Grafica 9. Respuesta No 6 ¿Ha experimentado tener la respiración entrecortada o sensación de ahogo en la jornada laboral? - Encuesta No1 - Trabajadores de Aseo del Norte

7. ¿Ha sentido pérdida del apetito de forma continua?

El 22 % de los individuos encuestados indican que con relativa frecuencia han sentido pérdida del apetito.

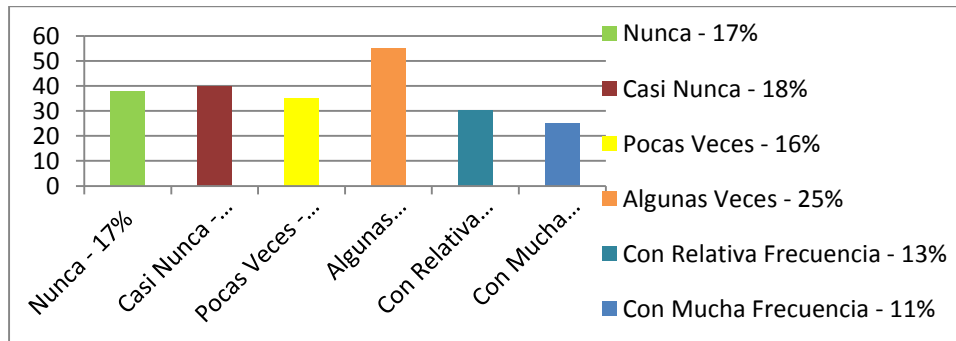


Grafica 10. Respuesta No 7 ¿Ha sentido pérdida del apetito de forma continua?

Encuesta No1 Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP

8. ¿Su cuerpo ha reflejado temblores musculares como movimientos involuntarios?

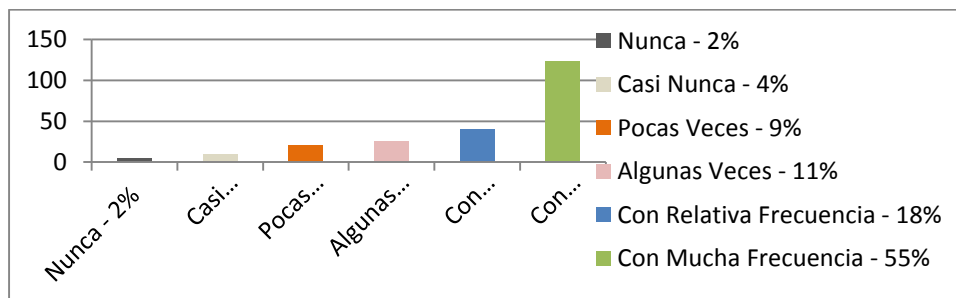
El 25 % de los encuestados indican que algunas veces han experimentado temblores que no pueden controlar, como si fueran tics nerviosos o contracciones musculares.



Grafica 11. Respuesta No 8 ¿Su cuerpo ha reflejado temblores musculares como movimientos involuntarios? - Encuesta No1 Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP

9. ¿han manifestado en los últimos dos meses ganas de no ir a trabajar su jornada laboral?

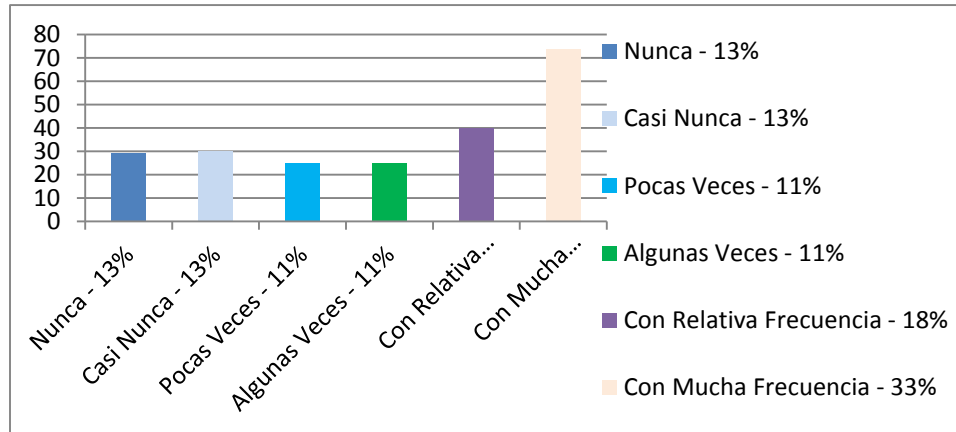
En los trabajadores encuestados existe una propensión a no asistir al trabajo, esta es una tendencia del 55 % de los individuos encuestados.



Grafica 12. Respuesta No 9 ¿han manifestado en los últimos dos meses ganas de no ir a trabajar su jornada laboral? - Encuesta No1 Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP

10. ¿ha sentido alza o baja de la presión arterial en el desarrollo de sus labores?

Esta variable también tiene una tendencia al aumento, para 33% de los individuos que contestaron algunas veces es la respuesta más relevante.

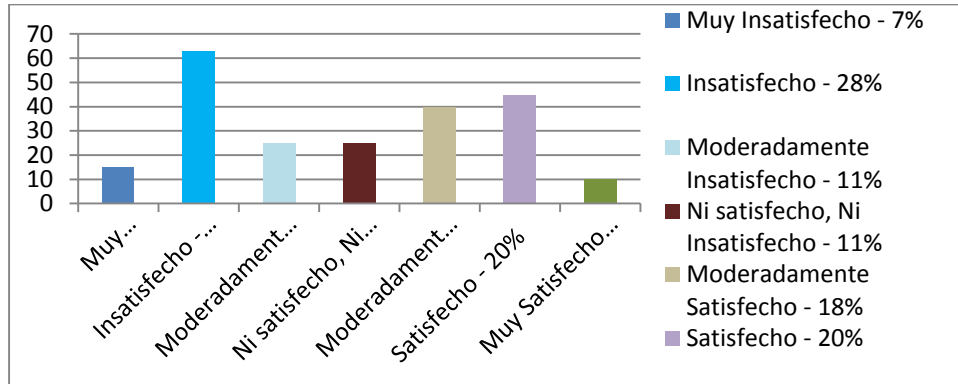


Grafica 13. Respuesta No 10 ¿ha sentido alza o baja de la presión arterial en el desarrollo de sus labores? - Encuesta No 1 Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP

El Cuestionario de la encuesta No 2 realizada a los trabajadores de Aseo del Norte SA ESP se efectúa para medir el grado de satisfacción que sienten los empleados respecto al trabajo ejecutado al interior de la empresa Aseo del Norte SA ESP. La idea es analizar los factores de riesgos psicosociales que se encuentran en el entorno del desarrollo de sus funciones de cada uno de los trabajadores encuestados, analizando la respuesta que ellos brinden según como se sienten con su puesto de trabajo, su salario y otros; lo que nos permite evaluar las razones que inducen fatiga, agotamiento, desánimo y estrés en los empleados con referente al desarrollo de sus funciones.

1. ¿Cómo se siente con las condiciones físicas de su puesto de trabajo?

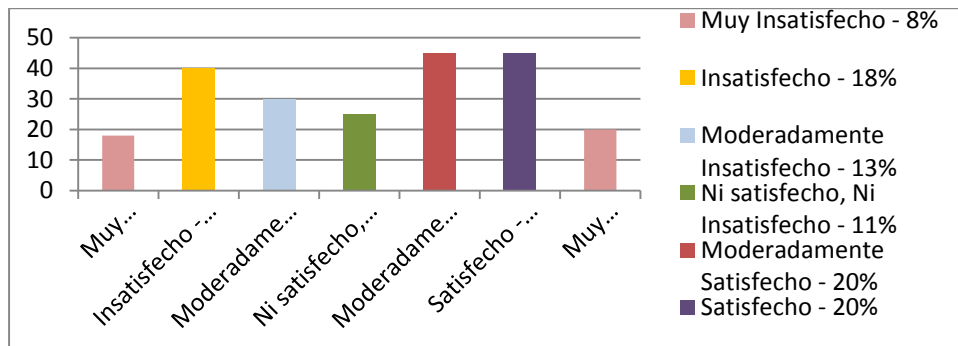
Los empleados encuestados en Aseo del Norte SA ESP se consideran insatisfechos en un 28% debido a que no se sienten conformes con las condiciones que les brindan para el desarrollo de sus funciones.



Grafica 14. Respuesta No1 ¿Cómo se siente con las condiciones físicas de su puesto de trabajo? - Encuesta No 2 de Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP

2. ¿Cómo te sientes con la libertad que te dan para elegir tu método de trabajo?

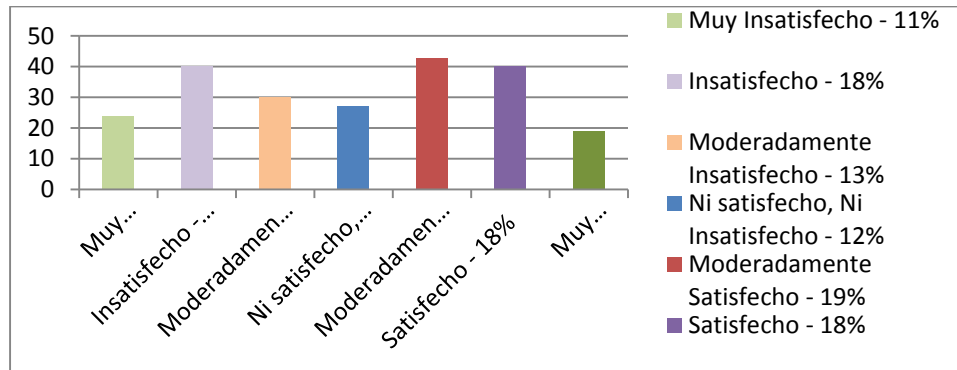
Lo hallado respecto a este ítem se registró un 20% de opinión frente a estar moderadamente satisfecho con su tarea o labor.



Grafica 15. Pregunta 2 ¿Cómo te sientes con la libertad que te dan para elegir tu método de trabajo? - Encuesta No 2 de Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP

3. ¿Se siente satisfecho en cuanto a la relación manejada con sus compañeros de trabajo?

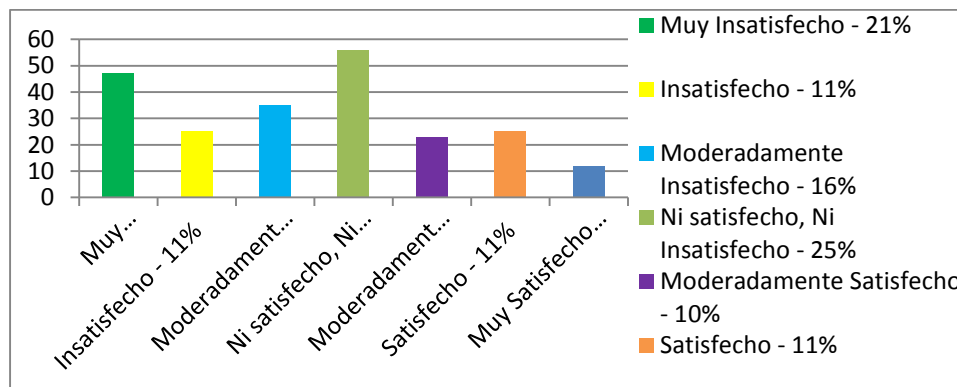
Un 19% de los trabajadores afirmaron encontrarse moderadamente satisfechos con su compañero de trabajo.



Grafica 16. Respuesta No 3 ¿Se siente satisfecho en cuanto a la relación manejada con sus compañeros de trabajo? Encuesta No 2 Trabajadores de Aseo del Norte SA

4. ¿Cómo se siente con su estabilidad laboral?

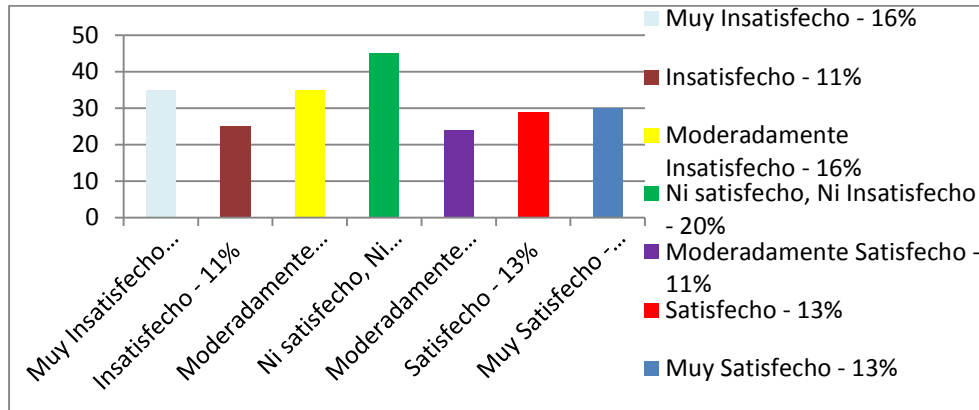
El 25 % de los encuestados no tienen un criterio definido acerca de su estabilidad, ya que ellos sienten que ni satisfechos, ni insatisfechos; un 21% se encuentran muy insatisfechos.



Grafica 17. Respuesta No 4 ¿Cómo se siente con su estabilidad laboral? Encuesta No 2 - Trabajadores de Aseo del Norte SA

5. ¿Se siente satisfecho con el trato de su superior inmediato?

A los encuestados ni les satisface ni les insatisface el superior inmediato por el cual están a cargo. Esto en una tendencia del 20 % de los encuestados.

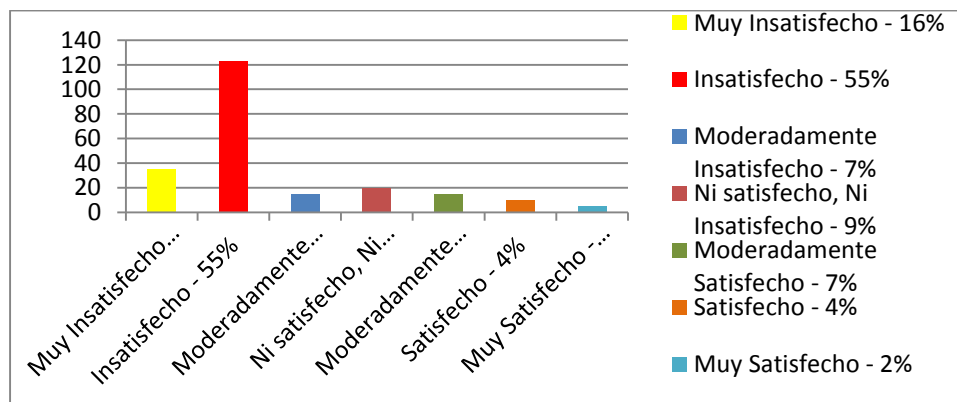


Grafica 18. Respuesta No 5 ¿Se siente satisfecho con el trato de su superior inmediato?

Encuesta No 2 de Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP

6. ¿Cómo se siente con referente a la remuneración recibida por su trabajo?

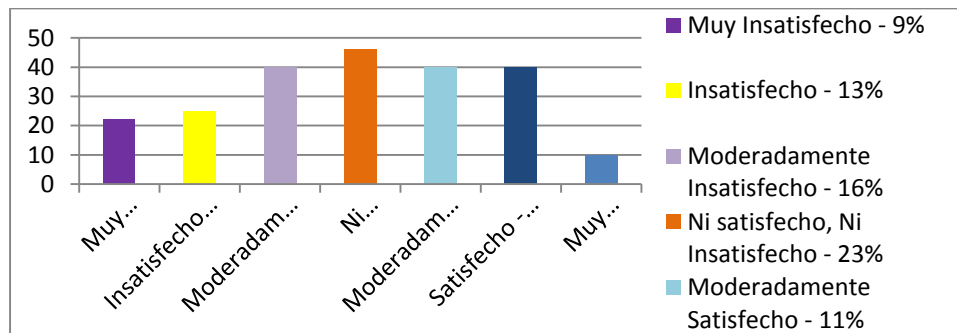
En la encuesta se observó claramente como para el 55% de los encuestados su salario es objeto de insatisfacción. No se sienten bien remunerados.



Grafica 19. Respuesta No 6 ¿Cómo se siente con referente a la remuneración recibida por su trabajo? Encuesta No 2 - Trabajadores de Aseo del Norte SA ESP

7. ¿Cómo se siente con la posibilidad de utilizar sus habilidades para el desarrollo de sus funciones?

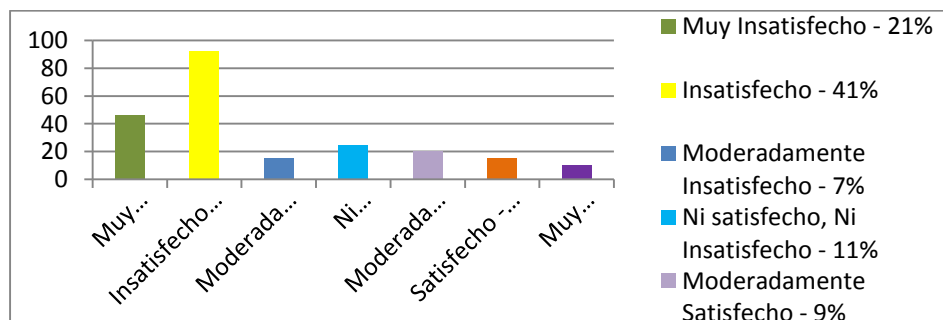
Un 21% de los empleados de Aseo del Norte SA ESP opinó que no se encuentra ni satisfechos, ni insatisfechos respecto a la posibilidad de utilizar sus habilidades.



Grafica 20. Respuesta No 7 ¿Cómo se siente con la posibilidad de utilizar sus habilidades para el desarrollo de sus funciones? Encuesta No 2 Trabajadores de Aseo del Norte SA

8. ¿Cómo se siente referente a las posibilidades de ascender de cargo?

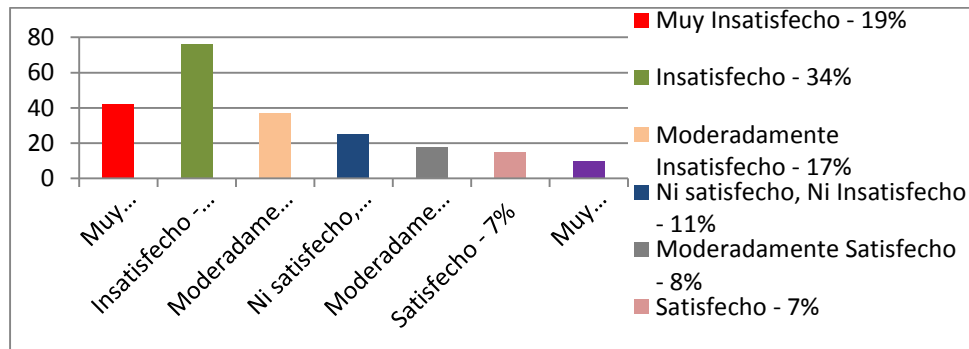
Los trabajadores de Aseo del Norte SAS ESP. Se sienten insatisfechos con la posibilidad de ascender dentro de la empresa, esto se presenta en un 41%, creando desánimo entre los empleados tomados como muestra.



Grafica 21. Respuesta No 8 ¿Cómo se siente referente a las posibilidades de ascender de cargo? Encuesta No 2 Trabajadores de Aseo del Norte SA

9. ¿Cómo se siente referente al horario de trabajo asignado?

Las personas que contestaron a este punto sobre el horario de trabajo contestaron que se sienten muy insatisfechos con este, esto representó al 34% de la población muestra.



Grafica 22. ¿Cómo se siente referente al horario de trabajo asignado? - Encuesta No 2 de Trabajadores de Aseo del Norte SA

Resumen de la primera encuesta: En la encuesta realizada en la investigación los puntos con mayor porcentaje de afectación; fueron los siguientes: La pregunta No 9 ¿han manifestado en los últimos dos meses ganas de no ir a trabajar su jornada laboral? El 55% respondió que con mucha frecuencia, La pregunta No 2 ¿sufre de dolores de cabeza de forma repentina? El 50% respondió que con mucha frecuencia, La pregunta No 3 ¿padece de Influenza o gripe de forma repetitiva? El 50% respondió que con mucha frecuencia, La pregunta No 6 ¿Ha experimentado tener la respiración entrecortada o sensación de ahogo en la jornada laboral? El 43% respondió que con mucha frecuencia, La pregunta No 1 ¿Se siente con problemas al momento de conciliar el sueño? El 33% respondió que con mucha frecuencia y Pregunta No 4 ¿Ha sentido sensación de cansancio extremo con facilidad en su jornada laboral? El 33% respondió que con mucha frecuencia; después de analizar la evidencia de factores de

riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral o individual que causa desanimo, agotamiento, fatiga y estrés en el equipo de trabajo de la empresa Aseo del Norte SA ESP

Resumen del cuestionario de la encuesta No 2 Los puntos más relevantes de esta encuesta y que más repercusión arrojó en la muestra de nuestro estudio por el peso de la puntuación obtenida son; Pregunta No 6 ¿Cómo se siente con referente a la remuneración recibida por su trabajo? El 55% insatisfecho, Pregunta No 8 ¿Cómo se siente referente a las posibilidades de ascender de cargo? El 41% está insatisfecho, Pregunta No 9.¿Cómo se siente referente al horario de trabajo asignado? con un 34 de insatisfacción entre la muestra tomada para esta investigación se ha evidenciado desmotivación en el personal encuestado, debido al nivel de insatisfacción referente a los laborales.

En este Capítulo Cuatro se observó los resultados obtenidos de la investigación, el entender cómo se están afectando los trabajadores a través de diferentes síntomas o problemas presentados afectando su salud física, mental y emocional, debido al grado de insatisfacción que reflejan en la encuesta No2 con lo referente a sus ingresos y posibilidades de ascender en la empresa.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

5.1 Resumen de Hallazgos

En el presente trabajo se muestran los resultados recolectados de las encuestas referente a los factores de riesgo psicosociales, que afectan al personal del Área Operativa encargados de la recolección de residuos en la ciudad Valledupar de la empresa Aseo del Norte SA ESP, La aplicación del cuestionario que consta de dos partes, la primera parte trata el Cuestionario de Problemas Psicossomáticos o Psicosociales y la segunda

parte sobre la Escala General de Satisfacción del personal al interior de la empresa. La encuesta No1 nos permitió analizar posibles señales sufridas por trabajadores expuestos a riesgos psicosociales y en qué porcentaje se evidencia en la población tomada como muestra y la encuesta No 2 nos evidencio como se sienten los trabajadores en relación con su puesto de trabajo y otras situaciones para hacer un análisis sobre los factores de riesgos psicosociales experimentados por los empleados de Aseo del Norte SA ESP que producen la fatiga, el agotamiento, desánimo y estrés en el desarrollo de sus funciones.

En la investigación se pudo observar que la mayor parte de la población pertenece al género masculino con un 69%, frente al 31% perteneciente al grupo femenino del total de los encuestados.

Con respecto al estado civil de los encuestados se puede observar dentro de la investigación que las personas casadas con 22% se encuentran en un segundo lugar porcentual, primero están aquellas que viven en unión libre con 38% , solteros 16%, viudos 6%, separados 20 %.

También se puede observar en los datos tomados sobre estratos socioeconómicos uno (1) tiene un 67% y dos (2) con el 22%, seguida por el estrato tres con el 11% del total de la población encuestada.

Lo que puede evidenciarse de forma representativa es la insatisfacción que un número elevado de los encuestados manifiesta por la remuneración que reciben, esto es determinante para los empleados y empleadores. Debido a que las empresas enfrentan problemáticas diversas en el desempeño de su personal, ocasionadas en gran medida por problemas internos de los empleados por la falta de satisfacción laboral, la cual frena el

desarrollo de un trabajador creativo e innovador. Ya que la satisfacción laboral es el punto de partida para tener al interior de la empresa empleados motivados con ganas de realizar sus labores y si esta se pierde se crea fatiga laboral al momento de realizar las funciones asignadas, debido a que se encuentran desanimados creando de esta manera agotamiento por desarrollar una labor solo por cumplir y no con amor a lo realizado.

Los factores de riesgo con mayor porcentaje, fueron la tentación fuerte de no levantarse por la mañana para el trabajo y la remuneración salarial en un 55%, tomando estos factores como los más alto relacionado al total de preguntas entre los dos encuestas, estos los hace parte de los riesgos psicosociales que tienen mayor incidencia en los trabajadores, para generarles agotamiento, desmotivación, estrés y fatiga en el desarrollo de sus labores, sumados al desinterés por el trabajo lo cual puede llegar a ser detonante de bajas laborales, ya que llega un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo, debido a la desmotivación que estos factores le generan.

5.2 Recomendaciones

El área de Recursos Humanos de Aseo del Norte SA ESP debe trabajar en resguardar la integridad física y mental de los trabajadores por medio del programa de salud ocupacional con énfasis en la gestión del conocimiento y optimizar los recursos para mejoramiento de la mano de obra en beneficio de mejorar la productividad de la empresa, por lo tanto es pertinente el desarrollo de un modelo estratégico integral que estructure un programa de capacitaciones preventivas sobre riesgos psicosociales que puedan bajar los índices de estrés, agotamiento y fatiga laboral enfocado al crecimiento intelectual de los funcionarios de Aseo del Norte SA ESP.

Es importante diseñar un programa que pueda ayudar a solucionar la problemática presentada utilizando el Área de Recursos Humanos para este fin. En este caso sería poner en marcha el modelo estratégico integral en el área de recursos humanos que disminuya los factores de riesgos psicosociales en Aseo del Norte SA ESP a través del programa de salud ocupacional con énfasis en la gestión del conocimiento y para esto debe seguir las siguientes pautas: Proporcionar la información y los hallazgos encontrados a las directivas y al área de Recursos Humanos, Persuadir a la empresa sobre la importancia del programa y como este beneficia sus intereses empresariales, Asignar responsabilidades a los jefes de área en materia de salud y definir los planes de acción para realizar los ciclo de mejora, Determinar qué instrumentos se requieren para el diseño del modelo, Actualización de los temas de capacitación y las metodologías utilizadas, Enfocar los temas hacia los riesgos psicosociales y su prevención, y Dar claridad al proceso y a los temas de capacitación para la puesta en marcha del modelo estratégico integral en el área de Recursos Humanos que disminuya los factores de riesgos psicosociales del personal en Aseo del Norte SA ESP a través del programa de Salud Ocupacional con énfasis en la gestión del conocimiento.

5.3 Propuesta en base al modelo SECI (Nonaka y Takeuchi) de Gestión de Conocimiento en programa de salud ocupacional de Aseo del Norte SA ESP

Propuesta en base al modelo SECI (Nonaka y Takeuchi)
Como Modelo de Gestión de Conocimiento en el programa de salud ocupacional de la empresa Aseo del Norte SA ESP; El modelo que se va a implementar en el programa de salud ocupacional para prevención y disminución de riesgos psicosociales por medio del área de recursos humanos con relación a la problemática de estrés detectada en empleados de Aseo del Norte SA ESP será de forma preventiva e integral por medio de la gestión del conocimiento, esta

tiene como objetivo transmitir el conocimiento de manera correcta al interior de la empresa, de esta manera se genera el nuevo conocimiento, para mejorar el programa de salud ocupacional, especialmente en la prevención de riesgos psicosociales que permitan mejorar la productividad en la prestación del servicio a la comunidad y alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa, teniendo empleados más animados y con sentido de pertenencia y amor al trabajo en Aseo del Norte SA ESP

El modelo se realiza mediante las siguientes fases que son cuatro:

La Socialización: Busca promover el conocimiento al interior de la empresa Aseo del Norte SA ESP. Esto se puede lograr realizando talleres, charlas grupales y motivacionales, utilizar la estrategia de lluvia de ideas entre líderes de los empleados, que aporten posibles soluciones a la problemática y así documentar el programa de salud ocupacional, todo esto con el objetivo de formar un programa de bienestar preventivo, para mantener hábitos saludables a nivel laboral que le ayude a los trabajadores en general a mejorar su bienestar laboral y crecimiento social.

La Exteriorización: Se crea un modelo mediante cartillas, la elaboración de guías para el auto aprendizaje y manuales de capacitación. Se sugiere también la metáfora como herramienta la utilización de esquemas. Esta se define como el mecanismo lingüístico que permite explicar el cambio de significado de los términos con el fin de crear unos nuevos. Este sería de acuerdo a las normas, políticas y objetivos de Aseo del Norte SA ESP mediante sus propios símbolos y lenguaje institucional.

La combinación, busca fomentar conocimiento desde la creación de un Programa Especial para apoyar y reforzar los temas de Salud Ocupacional y

problemas Sanitarios en particular a los temas identificados como de “alto riesgo” a nivel psicosocial para que puedan enfrentarse de una manera más efectiva el agotamiento, fatiga, desánimo y estrés y así evitar sus potenciales efectos nocivos.

La Interiorización: Con los datos interpretados se utilizan estrategias para hacer la información parte de la dinámica y política de la organización. Intranet, Permite poner en comunicar a sobre todas las bases de datos, cifras, normas y conocimientos de la empresa y los trabajadores, con lo que proporciona información suficiente para que el empleado pueda conocer la información. A través de herramientas como intranet, circulares internas se puede comunicar todas las normas y reglamentos de la empresa acerca de los planes o programas a desarrollar para mejorar el bienestar laboral de los empleados de Aseo del Norte SA ESP, proporcionando a los empleados el conocimiento para que disfruten estos programas y todo lo que estos ofrecen.

5.3.1 Recursos: Humanos, Materiales, Financieros

Recursos necesarios para implementar el modelo; Para implementar el modelo es necesario contar con los siguientes recursos:

5.3.1.1 Recursos Humanos

El personal de Aseo del Norte SA ESP sería esencial en la implementación del modelo en conjunto con el gerente general, jefe de recursos humanos, demás jefe y coordinadores de áreas, quienes serían los que complementarían el modelo, brindando el respaldo para la eficiencia en este.

5.3.1.2 Recursos Materiales o técnicas

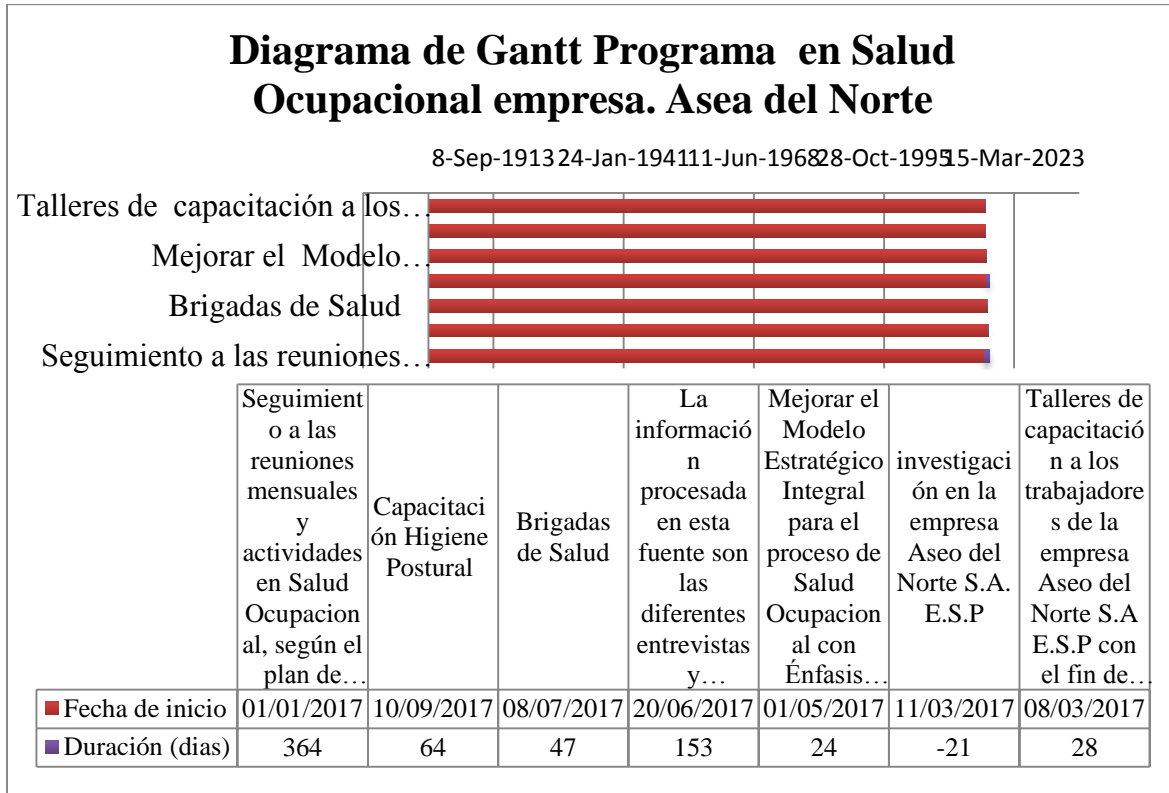
Salones para la capacitación con excelente ventilación, capacidad para varios grupos de personas, con buen sonido, luz, adaptación de audio y video, un lugar agradable y que brinde una concentración al personal y pueda tener una excelente experiencia en el aprendizaje.

5.3.1.3 Recursos financieros

Los gastos que se requieren para llevar a cabo el proyecto se relacionan a continuación en el Presupuesto Implementación del Modelo Estratégico Salud Ocupacional Énfasis Gestión del Conocimiento.

AREA	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Recurso Humanos	Asesorías	Horas Prof.	60	\$50.000	\$3.000.000
	Horas de Asesoría	Horas Capacitador	720	\$8.000	\$5.760.000
Recursos Materiales	Portátil y Proyector o Video Bem	Cantidad	1	\$4.000.000	\$4.000.000
	Papelería para Fotocopias y folletos publicitarios		160	\$30.000	\$4.800.000
	Refrigerios	Cantidad	3.000	\$2.000	\$6.000.000
Total			3.912		\$23.560.000

5.3.2. Cronograma de Actividades - Diagrama de Gantt en Aseo del Norte SA ESP



Aunque en el Capítulo Cinco todos los temas vistos son importantes, lo principal es la Propuesta Integración del modelo SECI (Nonaka y Takeuchi) Como Modelo de Gestión Para el Mejoramiento Continuo.

El modelo que se va a implementar sobre planes de mejoramiento en el programa de prevención de riesgos psicosociales integrada al modelo de Salud Ocupacional con relación a la problemática de estrés detectada en empleados de Aseo del Norte SA ESP y Así mismo, determinar la implementación de dicha propuesta a través de los recursos necesarios para lograrlo.

CONCLUSION

La realización de este trabajo nos permitió afianzar y profundizar el conocimiento adquirido durante todo el estudio del diplomado, se logró indagar, investigar, analizar y proponer acciones de mejoramiento con respecto a la problemática del programa de salud ocupacional y su estructura organizacional presentada en la empresa Aseo del Norte S.A ESP.

A lo largo de este proyecto se revisó las distintas modalidades, conceptos y metodologías aplicadas para comprender la anomalía y poco impacto del programa de salud ocupacional, resultando evidente que se está ante un riesgo alto de problemas de salud y rendimiento de los empleados.

Se puede decir, que a lo largo de la elaboración de este proyecto nos dio la oportunidad en primera instancia de realizar un trabajo en equipo más afianzado, de ahí que nos permitió mirar desde una perspectiva evaluadora una de las áreas más importantes dentro de una empresa como lo es el Talento Humano, por consiguiente fuimos capaces de reconocer las falencias que aquejan esta área, las cuales han ido desmejorando de forma indirecta la rentabilidad de la Empresa Aseo del Norte S.A ESP y de igual manera, se pudo proponer las posibles soluciones para salir de esta situación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Wiki Libros (2010). Teoría de creación de conocimiento por Nonaka y Takeuchi. Gestión del Conocimiento - Modelo de creación del conocimiento. Recuperado de:
https://es.wikibooks.org/wiki/Gesti%C3%B3n_del_conocimiento/Modelo_de_creaci%C3%B3n_del_Conocimiento/Teor%C3%ADa_de_creaci%C3%B3n_de_conocimiento_por_Nonaka_y_Takeuchi
- Colombia. Presidencia de la República de Colombia. Decreto 614 de 1984, Marzo 14, Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país [Internet]. Bogotá: La Presidencia; 1984. Available from:http://www.gobcesar.gov.co/media/Archivos/Normatividad/Decretos/decreto_0614_84.pdf.
- Colombia. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y Ministerio de Salud. Resolución 1016 de 1989, Marzo 31, Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país [Internet]. Bogotá: Los Ministerios; 1989. Available from: [http://www.santander.gov.co/documentos_interes/Resolucion del Ministerio de Trabajo 1016 de 1989.pdf](http://www.santander.gov.co/documentos_interes/Resolucion_del_Ministerio_de_Trabajo_1016_de_1989.pdf)
- Colombia. Congreso de la República de Colombia. Ley 100 de 1993, Diciembre 23, Por el cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones. Bogotá: El Congreso; 1993.

<https://revdiscovermedicine.com/public/SegundoNro/Estrestrabajadores>

McLean, L. (2004). A review and critique of Nonaka and Takeuchi Theory of organizational knowledge creation. Proceedings of the fifth Ireland Conference. USA. Meyer, B., & Sugiyama, K. (2006). The concept of knowledge in KM: A dimensional model. Journal of Knowledge Management, 10 (6), 1-22.

Nonaka, I. (1994). A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. Institute for operations research and the management sciences, 5 (1), 14-37. Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). The knowledge creating company. New York: Oxford University Press...Pdf

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

Vega Zambrano Ricardo. (2011, Septiembre 22). ¿Sabes diferenciar el clima y la cultura organizacional? Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/climacultura-organizacional-sabes-diferenciarlos/> Organización Mundial de la Salud (O.M.S). (2010) “Salud mental: un estado de bienestar”

Recuperado de http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/s. Colmena. (2013) “Salud Mental y Calidad de Vida en el Trabajo”.. Tomado de https://www.colmenaseguros.com/arl/gestion-conocimiento/formarpresencial/memorias_eventos/Documents/5-Salud-Mental-y-Calidad-de-Vida-en-elTrabajo.

Asociación Nacional de Empresarios de Colombia. ANDI. (2014). Encuesta Ausentismo, Incapacidades y Restricciones Médicas. Recuperado 2016

<http://www.andi.com.co/SBCB/Paginas/Divulgaci%C3%B3n-.aspx>

Principales generadores de estrés laboral en Colombia (2014). Tomado

<http://www.dinero.com/pais/articulo/causas-del-estres-laboral-colombia/202788>

González A. (2016). Estrés Laboral en Colombia ¿Qué Supone en Cifras? Recuperado

<http://cursopsicologiapositiva.com/estres-laboral-colombia/>

Hernández, R. y otros. (2010). Metodología de la Investigación. Quinta Edición. Edit. McGraw-Hill Interamericana Editores, México.

Mac Donald. F. (2006) El estrés laboral en los países europeos y en América Latina. Recurado

2009 <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069&IdSeccion=14>

Gestión. (2015). Malestares gastrointestinales, estrés laboral e influenza afectan más a

Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/malestares-gastrointestinales-estres-laboralinfluenza-afectan-mas-trabajadores-2128643>

Sainz Maite (2015). Cansancio laboral: qué es y cómo prevenirlo. Tomado de Nueva Mujer.

Recuperado de <http://www.nuevamujer.com/mujeres/tu-vida/cansancio-laboral-que-es-y-comoprevenirlo/2015-12-29/123321.html>

<http://www.aseodelnorte.com/>