

**MODELO ESTRATÉGICO PARA EL PROCESO DE SALUD OCUPACIONAL
(SISTEMA DE GESTIÓN Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO) CON ÉNFASIS EN
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA COINPROGUA**

Diana Carolina Cáceres Salcedo

Kemberlyng Pérez Villegas

Kendra Patricia Salas Barrios

Laura Marcela Ovallos Calderón

Santiago Lobo Vélez

Sergio Alejandro Pérez López

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

Grupo_101007_1

Mayo 2018

**MODELO ESTRATÉGICO PARA EL PROCESO DE SALUD OCUPACIONAL
(SISTEMA DE GESTIÓN Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO) CON ÉNFASIS EN
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA COINPROGUA**

Por:

Diana Carolina Cáceres Salcedo_ C.C. 1091534416

Kemberlyng Pérez Villegas_ C.C. 1065871155

Kendra Patricia Salas Barrios_ C.C. 1047341086

Laura Marcela Ovallos Calderón_ C.C. 1091666303

Santiago Lobo Vélez_ C.C. 1065892538

Sergio Alejandro Pérez López_ C.C. 1091662385

Presentado a:

Jorge Eliecer Echavarría

Tutor

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

Grupo_101007_1

2018

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA.....	7
1.1. Antecedentes del Problema.....	7
1.2. Planteamiento del problema	8
1.3. Objetivos.....	11
1.4. Justificación de la Investigación	12
CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA	14
2.1. Marco Teórico.....	14
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL.....	26
3.1. Método de la investigación.....	26
3.2 Población y Muestra	26
3.3 Fuentes de información	27
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	27
CAPÍTULO 4: RESULTADOS.....	29
4.1. Presentación de Resultados	29
4.2. Análisis de datos.....	32
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES	34
5.1 Resumen de Hallazgos	34
5.2 Recomendaciones	35
5.3 Propuesta	36
5.3.1 Recursos: Humanos, Materiales, Financieros (Diagrama de Gantt)	38
Diagnóstico inicial de la Gestión del Conocimiento.....	40
Producción del conocimiento organizacional.	41
Almacenaje.....	42
Circulación y actualización.	42
Medición.....	43
PÁRRAFO DE CIERRE	46
REFERENCIAS	50

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Diagrama de Gantt	38
Tabla 2: Indicadores de innovación y aprendizaje	43

LISTA DE IMÁGENES

Ilustración 1: Grafica 1	29
Ilustración 2: Grafica 2	30
Ilustración 3: Grafica 3	30
Ilustración 4: Grafica 4	31
Ilustración 5: Grafica 5	32
Ilustración 6: Gestión del Conocimiento	41

INTRODUCCIÓN

La seguridad y salud en el trabajo es primordial hoy en día para garantizar el equilibrio entre el bienestar físico, mental y social de los trabajadores en su entorno laboral, de ahí la importancia que las empresas implementen y ejecuten actividades en pro al cuidado de los empleados.

Dentro de este propósito, resulta fundamental la actitud que asume tanto los empleadores como los empleados orientada a cumplir la ejecución del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo desde sus diferentes roles con el fin de minimizar y controlar los peligros presentes en el ambiente laboral. Dado lo anterior, es responsabilidad de todos, cumplir y efectuar la normatividad nacional y las demás que apliquen, promoviendo comportamientos adecuados y garantizando condiciones seguras.

En el presente trabajo final se propone diseñar y desarrollar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con el fin de dar respuesta a sus necesidades

A través de la aplicación de una entrevista en la empresa Coinprogua y complementada a su vez por documentos disponibles en la plataforma y en internet se realiza una investigación de tipo documental-descriptiva en la cual se analiza la situación actual de la empresa en cuanto a su desarrollo en la gestión del conocimiento y del talento humano para proceder a proponer un plan de mejora de un sistema integrado para dar solución tanto a los problemas comunicativos y de capacitación, como de la seguridad y salud de los empleados de la cooperativa.

CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA

1.1. Antecedentes del Problema

En la Cooperativa Coinprogua Ltda., se analizó por medio de un estudio y se constata que no cuentan con un área de gestión del talento humano y por lo tanto, no se implementa un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para prever las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones laborales.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), es un sistema de gestión y por ende se debe comprender como un ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). Esto permite que se lleve a cabo como un procedimiento lógico y por etapas que permite el mejoramiento continuo de la Cooperativa Coinprogua

Un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo consta según Isotools (2016) de cuatro componentes básicos que son:

Planificar: en esta fase, se utilizan herramientas como el diagrama de Gantt que fue desarrollado en la fase anterior, el cual delimita detalladamente, los tiempos, recursos y responsables para el desarrollo de las actividades en orden que permitirán el desarrollo de un proyecto, en este caso en la construcción de un SG-SST, el cual también abarca el programa de bienestar.

Hacer: se trata de la aplicación de la planeación previamente realizada, en esta fase debe haber gran control sobre cada actividad, para que se realice lo más eficientemente posible.

Verificar: ya que es un sistema, es continuo por lo que es crucial que este en constante retroalimentación, para obtener el objetivo del SG-SST que es el mejoramiento.

Actuar: Son las acciones que se tomaran en base a la verificación, para hacer cambios que den mejoría contundente al sistema.

En la cooperativa Coinprogua como previamente se observó a través de una investigación no se evidencia un área de gestión humana, por lo que no se ha desarrollado un SG-SST que prevenga posibles afectaciones ya sean físicas o psicológicas sobre el personal.

Entre las afectaciones psicológicas se encuentra el síndrome de Burnout y el Mobbing que son causados por unos altos niveles de presión que dañan el clima laboral y desgastan mentalmente al personal, por lo que se debe prevenir en la cooperativa Coinprogua, a través de una gestión por competencias en la que se implemente un SG-SST.

Al igual que se puede desarrollar el sistema de forma interna, también se encuentra la opción del Outsourcing para lo cual también se encuentra empresas como Sistegrasst.com, que es utilizado por empresas como Bancolombia.

1.2.Planteamiento del problema

Se fundamenta en la necesidad de aplicar un sistema de seguridad y salud en el trabajo en la Cooperativa Coinprogua Ltda., ubicada la oficina principal en el Corregimiento de Guamalito y la sucursal en El Carmen, Norte de Santander, proceso en el que se pueda prevenir las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo a los cuales están expuestos los empleados mitigando los accidentes laborales que se puedan presentar.

Para el desarrollo del área de gestión del talento humano en la creación de un SG-SST cada persona de la organización debe ser participe activo y estar capacitado sobre todos los avances en

esta área, para lo cual se debe igualmente desarrollar un sistema para gestionar la información en la empresa, de forma que se pueda recopilar, transformar en conocimiento explícito para que se transmita en toda la organización, es decir que se presenta gran necesidad en el desarrollo de un sistema integrado para la un efectivo manejo de la información, a partir de las experiencias de las actividades diarias de la empresa, de forma que se estructure conocimiento para desarrollar estrategias, soluciones y propuestas de mejora en todos los procesos empresariales que al estar integrado a un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo se presentara mayor desarrollo en el mismo, ya que se aplicaría para la recopilación de información en cuanto a clima laboral, factores de riesgo, exceso laboral, y de esta forma presentar políticas para prevenir y promover mejores condiciones laborales.

Problemas como el síndrome del Burnout y el Mobbing son unos de los temas y enfermedades que se presentan de forma silenciosa en las organizaciones que no cuentan con sistemas que gestionen tanto el conocimiento, como la salud de los trabajadores, al presentarse desarrollo en estas áreas se atacan dichas problemáticas, ya que al circular la información, el personal tiene la oportunidad de expresar sus opiniones, aportando a la construcción tanto de políticas como de nuevos programas y mejorías que puedan brindar las condiciones de trabajo, y a su vez la productividad empresarial.

El sistema de Gestión del conocimiento dará herramientas a los trabajadores para exigir sus derechos y actuar en caso de afectaciones anormales a su salud, debido a que estarán informados sobre cuáles son las responsabilidades de cada una de las partes en la empresa, lo cual se encontrara plasmado en las políticas que conforman un SG-SST, y tendrán la información sobre cómo actuar en casos de emergencias que es de vital importancia.

La empresa Coinprogua al no contar con un Sistema de Gestión de la información, no logra aprovechar el cien por ciento de su potencial en todas las áreas, lo cual lo hace vulnerable a los cambios del mercado, ya que se necesita tener actualizado a todo el personal, para que los procesos se realicen correctamente, siendo ellos el elemento principal y por el cual la empresa existe.

Sin un desarrollo más a fondo en el área de gestión del talento humano la selección de personal no se realiza de forma adecuada, ya que se debe dar prioridad a la localidad y focalizar sus esfuerzos en encontrar el personal idóneo en la comunidad a la cual brinda los servicios, lo cual fortalece la relación con los mismos, facilitando el crecimiento de la empresa.

De esta forma la pregunta objetivo de investigación seria la siguiente:

- ¿Cuál es el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud con énfasis en gestión del conocimiento mas adecuado para lograr impactar positivamente sobre la calidad de vida del personal de la cooperativa Coinprogua en el municipio de El Carmen Norte de Santander?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general

- Mejorar el área de salud ocupacional en la cooperativa Coinprogua a través del desarrollo de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, integrado con un sistema de gestión del conocimiento que impulse todas las áreas, esto a través de la identificación de las necesidades en cuanto a salud, seguridad y conocimiento de la empresa.

1.3.2 Objetivos específicos

- Suministrar los instrumentos necesarios para la ejecución de los diferentes deberes del SG-SST.
- Concretar las pautas de obligatorio cumplimiento para efectuar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Prever, examinar, valorar e inspeccionar los riesgos que afecten la seguridad y la salud en el trabajo en Coinprogua Ltda.
- Identificar el nivel de desarrollo en la gestión del talento humano en la cooperativa Coinprogua.
- Impactar positivamente en las condiciones laborales de todo el personal de la Cooperativa Coinprogua.

- Conocer y profundizar sobre todo lo que conlleva un SG-SST como parte de la gestión del talento humano.
- Profundizar sobre las enfermedades laborales que se presentan a falta de una correcta gestión del talento humano.

1.4. Justificación de la Investigación

Se considera que la prevención de los factores de riesgo laborales es la base para una adecuada gestión de la seguridad y salud en el trabajo; por ende, cada empresa debe planificar las acciones preventivas a partir de los riesgos identificados, luego se procede a evaluar los riesgos en el momento de elegir los equipos de trabajo, el acondicionamiento de los lugares de trabajo, entre otros más y hacerles una inspección cuando sean perjudiciales para la salud. La inversión que se realiza con la ejecución de ese sistema se transformará en un componente que brinde una mejor vida social y productiva para los empleados.

El propósito de la investigación reside en la importancia que efectúa el concepto de calidad de vida de los empleados que trabajan en la Cooperativa Coinprogua Ltda., motivo por el cual, se implementa el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para identificar y controlar los riesgos que se puedan presentar, ya que para mejorar la calidad de vida se crean las empresas, por ello el SG-SST como una herramienta para asegurar que esto se cumpla, igualmente para profundizar y sensibilizar sobre las enfermedades tanto psicológicas y físicas que se producen a través de condiciones laborales fuera de los niveles adecuados, en donde se embarca tanto las instalaciones, la presión, el tiempo laborado, entre otras, además sobre la estructura y aplicación de dicho sistema, seleccionando las estrategias más adecuadas para cada

tipo de empresa, en este caso se presenta el sector financiero, en la cual se puede presentar gran oportunidad para la aplicación de programas de desarrollo social y bienestar.

Como futuros administradores la investigación toma gran importancia debido a que el manejo de personal se convierte en el área más importante, ya que son las personas quienes hacen posible el desarrollo de las empresas, y de su calidad de vida laboral dependen los resultados y crecimiento de la organización, por ello más que un deber, el SG-SST es una oportunidad tanto para dar mejor calidad de vida y potenciar el desarrollo empresarial.

La prevención de los factores de riesgo laborales es fundamental en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo; por esta razón por mínimo que sean los niveles de riesgos todas las empresas deben implementar acciones preventivas, generando así ambientes de trabajos seguros, lo cual va a incidir en la disminución de ausentismo por enfermedades laborales y por ende va a implicar en el aumento de la productividad de las empresas.

Con la investigación realizada igualmente se espera generar un impacto positivo sobre la empresa Coinprogua, los trabajadores y toda la comunidad que tiene relación con la misma, ya que a través del análisis de la situación actual de la empresa y de una propuesta de mejoramiento para la construcción de un Sistema integrado de SG-SST y de gestión del conocimiento la mejoría es tanto interna como externa, debido a que inicialmente los trabajadores se encontraran mejor, las familias de los mismos tendrán mejores oportunidades a través de los programas sociales que contiene un SG-SST e igualmente los clientes obtendrán una mejor atención, mayor efectividad en los procesos que se llevan a cabo e igualmente se potenciarán los beneficios a través de un mejor flujo informativo.

CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Marco Teórico

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo se rige bajo el 1072 del 2015, la cual dice que es obligatorio su implementación sin importar la naturaleza o tamaño de las empresas, lo cual establece que se debe reemplazar el programa de salud ocupacional representado en la resolución 1016 de marzo de 1989.

En la implementación del SG-SST es obligatorio tener en cada empresa un comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, si es una empresa con menos de 10 personas, un vigía ocupacional, el cual se encargará de asegurar que las actividades planteadas en el SG-SST se cumplan a cabalidad.

Por otro lado, la resolución 1111 de 2017 define los estándares mínimos en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, es decir:

"los estándares mínimos son el conjunto de normas, requisitos y procedimientos de obligatorio cumplimiento, mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica; de suficiencia patrimonial y financiera; y de capacidad técnico-administrativa, indispensables para el funcionamiento, ejercicio y desarrollo de actividades de los empleadores y contratantes en el Sistema General de Riesgos Laborales". Ccs.org.co (2018)

Es decir que se tenga todo lo necesario para la implementación del SG-SST.

Tienen cobertura al SG-SST contratistas, trabajadores cooperativos, trabajadores independientes, trabajadores en emisión y aprendices; para su implementación el gobierno nacional había

anunciado la ampliación del plazo para pequeñas y medianas empresas hasta el 31 de enero de 2017, a través del decreto 171 del 1 de febrero de 2016.

El SG-SST se desarrolla para evitar enfermedades como el síndrome de burnout, el cual es descrito por Forbes (2011) como un desgaste en el trabajo, debido a una presión continúa debido a factores estresantes con relación al trabajo, como pueden ser objetivos irreales y carga laboral excesiva, igualmente debido al estrés constante se puede presentar el mobbing, que es según Méndez *“el encadenamiento sobre un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas, por una o varias personas hacia una tercera (la víctima)”*

Zambrano (2011) muestra que factores a tener en cuenta para poder brindar un buen clima laboral, lo que a su vez una correcta calidad de vida dentro del trabajo, entre los cuales están la libertad de iniciativa a cada personal de la empresa para que se tenga en cuenta su importancia, el flujo de comunicación entre los diferentes niveles debe ser fluido y flexible, para la motivación la recompensa es una herramienta primordial, además del reconocimiento por la obtención de buenos resultados, reconocimiento realizado en equipo.

Para lograr entender mejor el proceso de creación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo Mora (2008) presenta un completo diseño para una empresa determinada, en donde se recomienda una completa implementación, para lo cual la ley dispone de un comité o un vigía encargado del control según el tamaño de la empresa.

Al igual que se implementa dicho sistema para localizar los posibles factores de riesgos que puedan causar accidentes laborales.

Para el desarrollo del sistema de gestión del conocimiento se tiene como referente principal el modelo planteado por Nonaka y Takeuchi de 1999 a través del proceso de conversión del Conocimiento, esto a través de una espiral en donde la empresa tiene que proveer las mejores condiciones para la socialización, exteriorización, combinación y la interiorización del conocimiento, dichas condiciones adecuadas son descritas por los autores como: intención, autonomía, fluctuación, caos creativo y redundancia.

Según Hernández (2014), a través de la gestión del conocimiento se logra la identificación de la información más relevante a comunicar para generar activación en el personal, la cual promueve la resolución de problemas, dinamiza el aprendizaje y la toma de decisiones, es decir lo necesario para el desarrollo de todas las áreas, pero principalmente en este caso la de talento humano de la cooperativa Coinprogua.

El conocimiento ha sido siempre mejoría en todos los aspectos, desde productividad hasta un ambiente laboral sano, pero solo se ha reconocido esto desde hace poco, como lo describe Peluffo (2002) al decir que en la utilización del conocimiento al igual que en la sociedad en las empresas permite “*desarrollo, transformación permanente y consolidación*”, en donde la velocidad para la actualización de la información es un factor clave, he ahí en donde las competencias como el rápido aprendizaje toman su papel, descritas por Spencer y Spencer, (citados por Escobar 2015)

1. Motivaciones
2. Rasgos de carácter
3. Capacidades personales
4. Conocimientos
5. Habilidades

Presentan cinco tipos de competencias que son complementarias, por ello en la gestión del talento humano es importante un nivel equilibrado de todas ellas, todas pueden potenciarse y tienen una relación proporcional.

Para la gestión del conocimiento igualmente se presentan modelos como el de Kimiz Dalkir llamado Knowledge Management, el cual es citado por Zúñiga (2015), en donde se presenta un sistema donde se determina la adquisición de la información esta para a la fase de evaluación, luego a la captura y creación del conocimiento más relevante para posteriormente ser compartido y diseminado, en un ciclo constante de mejoría.

- Accidente de Trabajo (AT): Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.

Según su gravedad, los accidentes de trabajo con lesiones personales pueden ser:

- Accidente Leve: Suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, genera en el accidentado un descanso breve con retorno máximo al día siguiente a sus labores habituales.

- Accidente Incapacitante: suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, da lugar a descanso, ausencia justificada al trabajo y tratamiento. El día de la ocurrencia de la lesión no se tomará en cuenta, para fines de información estadística.

Según el grado de incapacidad los accidentes de trabajo pueden ser:

- Total-Temporal: cuando la lesión genera en el accidentado la imposibilidad de utilizar su organismo; da lugar a tratamiento médico al término del cual estará en capacidad de volver a las labores habituales plenamente recuperado.
- Parcial Permanente: cuando la lesión genera la pérdida parcial de un miembro u órgano o de las funciones de este.
- Total-Permanente: cuando la lesión genera la pérdida anatómica o funcional total de un miembro u órgano; o de las funciones de este. Se considera a partir de la pérdida del dedo meñique.
- Accidente Mortal: Suceso cuyas lesiones producen la muerte del trabajador. Para efecto de la estadística se debe considerar la fecha del deceso.
- Actividad: Ejercicio u operaciones industriales o de servicios desempeñadas por el empleador en concordancia con la normatividad vigente.

- Actividades, procesos, operaciones o labores de alto riesgo: aquellas cuya realización implica un trabajo con alta probabilidad de daño a la salud del trabajador La relación de actividades calificadas como de alto riesgo será establecida por la autoridad competente.
- Actividades Insalubres: Aquellas que generen directa o indirectamente perjuicios para la salud humana.
- Actividades Peligrosas: Operaciones o servicios en las que el objeto de fabricar, manipular, expender o almacenar productos o sustancias son susceptibles de originar riesgos graves por explosión, combustión, radiación, inhalación u otros modos de contaminación similares que impacten negativamente en la salud de las personas o los bienes.
- Ambiente, centro o lugar de trabajo y unidad de producción: Lugar en donde los trabajadores desempeñan sus labores o donde tienen que acudir por razón de este.
- Auditoría: Procedimiento sistemático, independiente y documentado para evaluar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- **Autoridad Competente:** Ministerio, entidad gubernamental o autoridad encargada de reglamentar, controlar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales.
- **Capacitación:** Actividad que consiste en transmitir conocimientos teóricos y prácticos para el desarrollo de competencias, capacidades y destrezas acerca del proceso de trabajo, la prevención de los riesgos, la seguridad y la salud.
- **Causas de los Accidentes:** es uno o varios eventos relacionados que concurren para generar un accidente.

Se dividen en:

- **Falta de control:** Son fallas, ausencias o debilidades administrativas en la conducción de la empresa o servicio y en la fiscalización de las medidas de protección de la salud en el trabajo.
- **Causas Básicas:** referidas a factores personales y factores de trabajo:

Factores Personales.

- Referidos a limitaciones en experiencia, fobias, tensiones presentes de manera personal en el trabajador.
- **Factores del Trabajo.** Referidos al trabajo, las condiciones y medio ambiente de trabajo: organización, métodos, ritmos, turnos de trabajo, maquinaria, equipos, materiales,

dispositivos de seguridad, sistemas de mantenimiento, ambiente, procedimientos, comunicación.

- Causas Inmediatas. Debidas a los actos y/o condiciones subestándares:
- Condiciones Subestándares: Toda condición en el entorno del trabajo que puede causar un accidente.
- Actos Subestándares: Toda acción o práctica incorrecta ejecutada por el trabajador que puede causar un accidente.
- Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo: Órgano paritario constituido por representantes del empleador y de los trabajadores, con las facultades y obligaciones previstas por las normas vigentes, destinado a la consulta regular y periódica de las condiciones de trabajo, a la promoción y vigilancia del programa de gestión en seguridad y salud en el trabajo de la empresa.
- Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo: Aquellos elementos, agentes o factores presentes en el proceso de trabajo que tienen influencia en la generación de riesgos que afectan la seguridad y salud de los trabajadores. Quedan específicamente incluidos en esta definición: Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás elementos materiales existentes en el centro de trabajo.

- La naturaleza, intensidades, concentraciones o niveles de presencia de los agentes físicos, químicos y biológicos, presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia.
- Los procedimientos, métodos de trabajo, tecnología, establecidos para la utilización o procesamiento de los agentes citados en el apartado anterior, que influyen en la generación de riesgos para los trabajadores.
- La organización y ordenamiento de las labores, relaciones laborales, incluidos los factores ergonómicos y psicosociales.
- Condiciones de salud: El conjunto de determinantes sociales, económicos y culturales que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora.
- Contaminación del ambiente de trabajo: Es toda alteración o nocividad que afecta la calidad del aire, suelo, agua del ambiente de trabajo cuya presencia y permanencia puede afectar la salud, la integridad física y psíquica de los trabajadores.
- Contratista: Persona o empresa que presta servicios remunerados a un empleador con especificaciones, plazos y condiciones convenidos.

- Control de riesgos: Es el proceso de toma de decisión, basado en la información obtenida en la evaluación de riesgos. Se orienta a reducir los riesgos, a través de proponer medidas correctoras, exigir su cumplimiento y evaluar periódicamente su eficacia.
- Cultura de seguridad o cultura de prevención: Conjunto de valores, principios y normas de comportamiento y conocimiento respecto a la prevención de riesgos en el trabajo que comparten los miembros de una organización.
- Emergencia: Evento o suceso grave que surge debido a factores naturales o como consecuencia de riesgos y procesos peligrosos en el trabajo, que no fueron considerados en la gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Enfermedad ocupacional: es el daño orgánico o funcional infringido al trabajador como resultado de la exposición a factores de riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos, inherentes a la actividad laboral.
- Empleador: Toda persona natural o jurídica que emplea a uno o varios trabajadores.
- Entidades Públicas competentes en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Salud, Energía y Minas, Producción,

Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, Agricultura, EsSalud y otras que la Ley señale.

- Equipos de Protección Personal (EPP): Son dispositivos, materiales, e indumentarias específicas, personales, destinadas a cada trabajador, para protegerlo de uno o varios riesgos presentes en el trabajo que puedan amenazar su seguridad y salud. El EPP es una alternativa temporal, complementaria a las medidas preventivas de carácter colectivo.
- Ergonomía: Llamada también ingeniería humana, es la ciencia que busca optimizar la interacción entre el trabajador, máquina y ambiente de trabajo con el fin de adecuar los puestos, ambientes y la organización del trabajo a las capacidades y características de los trabajadores, a fin de minimizar efectos negativos y con ello mejorar el rendimiento y la seguridad del trabajador.
- Estadística de accidentes: Sistema de registro y análisis de la información de accidentes. Orientada a utilizar la información y las tendencias asociadas en forma proactiva y focalizada para reducir los índices de accidentabilidad.
- Estándares de Trabajo: Son los modelos, pautas y patrones establecidos por el empleador que contienen los parámetros y los requisitos mínimos aceptables de medida, cantidad, calidad, valor, peso y extensión establecidos por estudios experimentales, investigación,

legislación vigente y/o resultado del avance tecnológico, con los cuales es posible comparar las actividades de trabajo, desempeño y comportamiento industrial. Es un parámetro que indica la forma correcta de hacer las cosas. El estándar satisface las siguientes preguntas: ¿Qué?, ¿Quién? y ¿Cuándo?

- Evaluación de riesgos: Proceso posterior a la identificación de los peligros, que permite valorar el nivel, grado y gravedad de estos, proporcionando la información necesaria para que la empresa esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la oportunidad, prioridad y tipo de acciones preventivas que debe adoptar.
- Exámenes Médicos de Preempleo: Son evaluaciones médicas de salud ocupacional que se realizan al trabajador antes de que éste sea admitido en un puesto de trabajo Tiene por objetivo determinar el estado de salud al momento del ingreso y su mejor ubicación en un puesto de trabajo.
- Exámenes Médicos Periódicos: Son evaluaciones médicas que se realizan al trabajador durante el ejercicio del vínculo laboral. Estos exámenes tienen por objetivo la promoción de la salud en el trabajo a través de la detección precoz de signos de patologías ocupacionales. Asimismo, permiten definir la eficiencia de las medidas preventivas y de control de riesgos en el trabajo, su impacto, y la reorientación de dichas medidas.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL

3.1. Método de la investigación

Cualitativa: ya que describe un fenómeno o hecho en donde se describen las cualidades sobre el mismo, teniendo una influencia subjetiva del investigador, pero buscando al máximo objetividad sobre lo mismo. Es una investigación de tipo lingüístico-semiótica en donde se utilizan las herramientas de la entrevista con preguntas abiertas y la observación, para posteriormente realizar una interpretación de las respuestas obtenidas por parte de los sujetos.

Mientras que en la investigación cuantitativa se recurre al muestreo probabilístico, en la investigación cualitativa normalmente se recurre a un periodo prolongado en el área investigada o recurrir a los principales miembros alrededor de lo investigado.

3.2 Población y Muestra

Para la determinación de la muestra se utiliza la siguiente fórmula:

$$\frac{z^2 * p * q * N}{(e)^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

N = tamaño de la población = 10

Z = nivel de confianza = 90% = 1.90

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada = 0.5

Q = probabilidad de fracaso = 0.5

E = precisión (error máximo admisible en términos de proporción) = 5% 0.05

$$\frac{1.90^2 * 0.5 * 0.5 * 10}{(0.05)^2 * (10 - 1) + 1.90^2 * 0.5 * 0.5} = 9.756756$$

3.3 Fuentes de información

Las fuentes de información son de tipo primaria, secundaria y terciaria, puesto que se produce directamente para una investigación realizando una entrevista a personal de la empresa, en la cual se aplican preguntas abiertas para conocer cualitativamente como se encuentra la misma en cuanto a los sistemas de gestión de conocimiento y salud ocupacional, igualmente por medio de la observación se recogen datos para la complementación de primera mano, así mismo con fuentes de información documental a través de registros e informes y por medio de bibliografías y/o catálogos ya sean físicos o en internet se presentan las fuentes secundarias y terciarias, desde las descripciones de autores y citas sobre otros del tema en cuestión.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la obtención de la información se utiliza la técnica de observación directa en las instalaciones de la Cooperativa, desde la cotidianidad de sus actividades, determinando las necesidades en cuanto a la gestión informativa y de salud ocupacional, registrando la estructura

en cuanto al control, igualmente las políticas desarrolladas y en desarrollo, los riesgos a los que se pueden encontrar expuestos, el clima laboral de la empresa.

También es utilizado como instrumento de recolección de datos la entrevista, en la cual se hacen una serie de preguntas abiertas, en donde se profundizan sobre los temas abordados desde la observación para confirmar y abarcar más sobre los mismos, entrevista realizada a un delegado de la empresa, el cual comenta desde sus experiencias y del desarrollo en materia de gestión del conocimiento de la empresa, como se ha aplicado normalmente y cuáles son los planteamientos a futuros, igualmente se obtiene información en cuanto a las condiciones de salud y seguridad en el trabajo, como han avanzado en sus políticas y el control que se tiene para dar cumplimiento, desde la identificación de los riesgos que puedan ocasionar accidentes, hasta las condiciones laborales que puedan ocasionar enfermedades, determinando cuales son los programas que se tienen para contrarrestar dichas problemáticas y generar bienestar y desarrollo en el personal.

En la entrevista y por medio de la observación se diagnostica la situación actual de la empresa, generando un informe para aplicar al plan de mejora en la construcción de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual va integrado por el Sistema de Gestión del conocimiento.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados

- Investigar cómo la organización define las necesidades de conocimiento en el área de Talento Humano.
 - a. Empíricamente
 - b. Externamente (Outsourcing)
 - c. No se da
 - d. Modelo definido

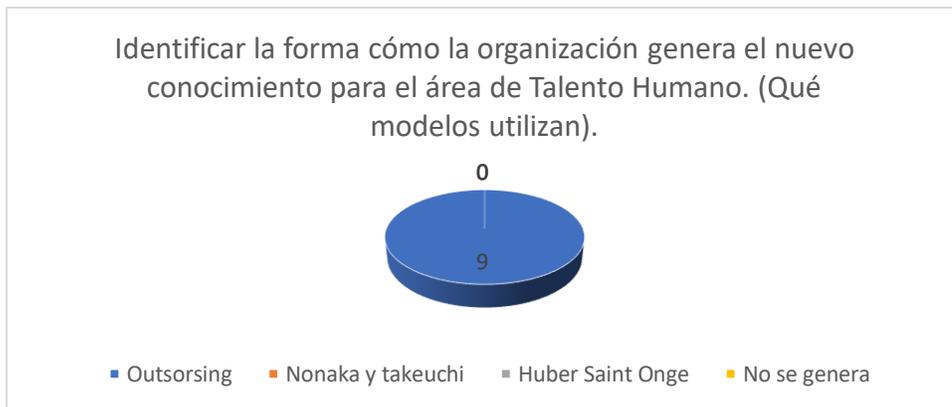
Ilustración 1: Grafica 1



En la cooperativa de ahorro y crédito Coinprogua Ltda., no cuentan con un departamento establecido y por ende, no se llevan a cabo procesos para definir las necesidades de conocimiento de los empleados. En la cooperativa se hace de forma experimental mediante la gerencia. Los empleados acuden a la representante legal y le informan su situación y ella las resuelve.

- Identificar la forma cómo la organización genera el nuevo conocimiento para el área de Talento Humano. (Qué modelos utilizan).
 - a. Outsourcing
 - b. Nonaka y takeuchi
 - c. Huber saint Onge
 - d. No se genera

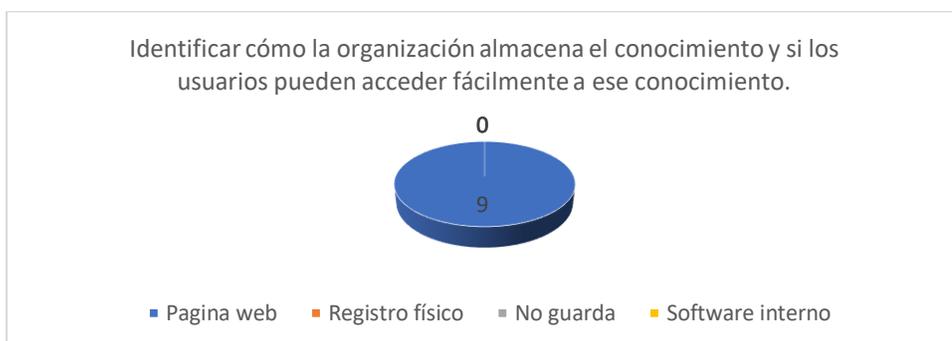
Ilustración 2: Grafica 2



Al no contar con un departamento de talento humano en la empresa, la generación del nuevo conocimiento se hace a través de capacitaciones. Ellos reciben la capacitación por parte de la Cooperativa Crediservir, ya que es un principio de cooperativas apoyarse. Allá exponen lo que saben, se preparan y si están fallando superan esas falencias.

- Identificar cómo la organización almacena el conocimiento y si los usuarios pueden acceder fácilmente a ese conocimiento.
 - a. Página web
 - b. registro físico
 - c. No guarda
 - c. Software interno

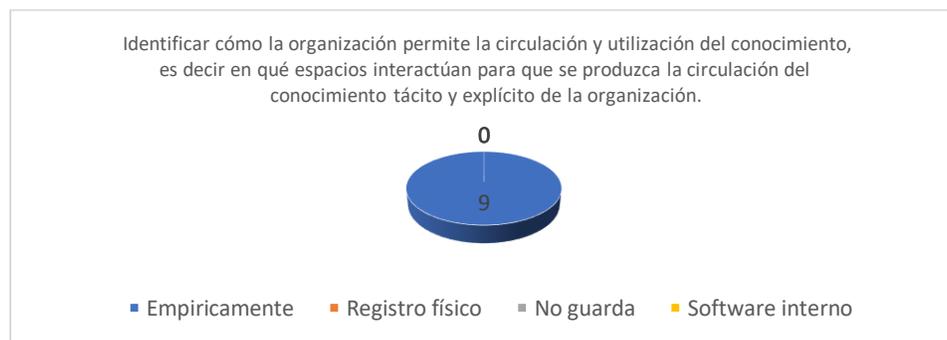
Ilustración 3: Grafica 3



La cooperativa Coinprogua Ltda., almacena el conocimiento en una página web donde los usuarios tienen al alcance información sobre quiénes son, la misión, la visión, los valores corporativos y está el portafolio de servicios que engloba todas las actividades de la empresa como los son los productos de ahorro, las líneas de crédito, el valor agregado (seguro de vida, seguro deudores, convenios con la clínica Ardila Lulle, fondo de educación y programa de educación formal) y la forma de asociarse. Así mismo, están los múltiples servicios como las consignaciones nacionales, expedición de certificado de tradición y libertad, entre otros más, siendo de fácil obtención puesto que está disponible al público.

- Identificar cómo la organización permite la circulación y utilización del conocimiento, es decir en qué espacios interactúan para que se produzca la circulación del conocimiento tácito y explícito de la organización.
 - a. Empíricamente
 - b. De forma virtual
 - b. Comités
 - c. no se da.

Ilustración 4: Grafica 4

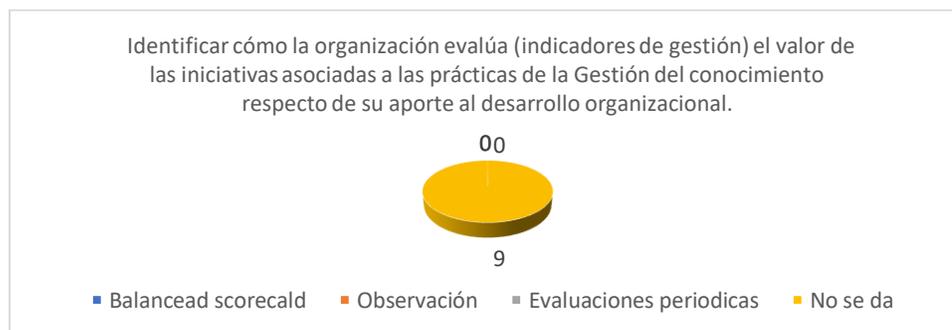


La cooperativa Coinprogua Ltda., permite la circulación y utilización del conocimiento a través del diario vivir; es decir, mediante el fruto de nuestra experiencia personal e involucra factores

intangibles como las creencias, valores, puntos de vista e intuición y con respecto al explícito, mediante las expresiones gramaticales, matemáticas, especificaciones, tutoriales, procedimientos y manuales que se hacen medio de las capacitaciones recibidas de la aliada empresa Crediservir.

- Identificar cómo la organización evalúa (indicadores de gestión) el valor de las iniciativas asociadas a las prácticas de la Gestión del conocimiento respecto de su aporte al desarrollo organizacional.
 - a. Balancead scorecald
 - b. Observación
 - b. Evaluaciones periódicas
 - C. No se da

Ilustración 5: Grafica 5



En la Cooperativa Coinprogua Ltda., no se cuenta con un medio de evaluación que les permita medir los indicadores porque no se cuenta con un área de talento humano que realice un proceso de gestión del conocimiento.

4.2. Análisis de datos

Se puede observar que Coinprogua cuenta con dos infraestructuras completamente proporcionadas para los trabajadores y asociados. Los empleados tienen conocimientos de toda

la información de la empresa y así mismo, manifiestan su sentido de pertenencia por la Cooperativa. Conservan buenas relaciones laborales por medio de las diferentes integraciones que realizan manteniendo un clima organizacional favorable. Se presentan ciertas falencias al no contar con un área de talento para llevar a cabo los procedimientos pactados para el reclutamiento del personal, selección, contratación e inducción, capacitación y permitiendo el ingreso de personal idóneo a la empresa. Es claro que es necesario la construcción de un sistema de gestión de la información, ya que se evidencia poco desarrollo interno del mismo, por lo que recurren a el apoyo externo de otra entidad, por lo cual el benchmarking se convierte en la herramienta ideal para identificar como entidades como Crediservir desarrollan dicho sistema para de esta forma tomar lo más relevante para aplicarlo dentro de la cooperativa Coinprogua, desde la generación, almacenamiento, circulación y evaluación constante del conocimiento y la mejoría de los procesos y los trabajadores.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

5.1 Resumen de Hallazgos

La cooperativa Coinprogua Ltda., no cuenta con un área de talento humano para diligenciar todos los procesos estipulados, no se realiza un respectivo modelo de gestión del conocimiento que puedan generar y encontrar elementos que tras su análisis manifiesten los requerimientos que trazan los procesos innovadores y además, no implementan un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo; por ende, no se están previniendo las posibles lesiones y enfermedades laborales, es decir que si bien la empresa Coinprogua da solución a las problemáticas de seguridad a través de la gerencia por los canales jerárquicos hace falta desarrollar el área de talento humano para prevenir problemas de salud y seguridad más que dar soluciones posteriores a cualquier accidente o enfermedad, la cual debe ir integrada a un sistema de gestión de la información para asegurar su cumplimiento.

La gestión de la información es la que se encarga de todo lo relacionado con la obtención de la información apropiada, brindada de la mejor forma, a la persona indicada y en el momento oportuno, enunciando todos esos procesos para el desarrollo de una acción considerada. En este escenario, los objetivos primordiales de la Gestión de la Información son: maximizar el valor y los beneficios derivados del uso de la información, minimizar el coste de adquisición, procesamiento y uso de la información, determinar responsabilidades para el uso efectivo, eficiente y económico de la información y asegurar un suministro continuo de la información.

La Gestión de la Información conserva una estrecha relación con la Gestión del Conocimiento en el contexto organizacional, puesto que los objetivos de la Gestión de Información se concentran

en los procesos pertenecientes al almacenamiento, el tratamiento y la trasmisión del conocimiento explícito que se encuentra constituido en los documentos. Pero, en este escenario, la Gestión del Conocimiento va más allá que la Gestión de la Información, ya que ésta convertiría todo el conocimiento en conocimiento corporativo y de publicarlo apropiadamente. Sus funciones serían la de tomar decisiones especializadas y trascendentales referentes a la formación, la identificación, el almacenamiento y la propagación del conocimiento constituido en una empresa. Así mismo, el avance de estos procedimientos se efectuaría en relación con la dimensión humana de esos métodos, respetando y replanteando los componentes organizativos necesarios.

5.2 Recomendaciones

La recomendación necesaria es la creación del departamento de gestión del talento humano dentro de la empresa, el cual quedaría en la oficina principal que es en el Corregimiento de Guamalito, ya que en la misma hay más empleados (8). Cuando este departamento esté constituido se procederá a manejar los debidos procedimientos para el reclutamiento del personal, selección, contratación e inducción y unas respectivas capacitaciones que incrementen la productividad de la cooperativa. Así mismo, con la creación de esa área se genera el modelo de gestión del conocimiento y se implementa el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo con el objetivo de prevenir las posibles enfermedades.

Al contar con 10 personas en la compañía se debe delegar según la ley a un vigía para asegurar que el ambiente y las condiciones sean las más idóneas para los trabajadores, identificando los causantes de enfermedades y posibles accidentes laborales.

El rol de Vigía en Seguridad y Salud en el Trabajo se delega a uno de los trabajadores de la Cooperativa Coinprogua Ltda., y su propósito es la de informar las actividades de promoción y divulgación sobre seguridad y salud en el trabajo para lograr su participación en el avance de los programas de la empresa.

5.3 Propuesta

- **Análisis del diagnóstico de la situación actual y real de las necesidades y oportunidades de la gestión del conocimiento en el área de SG-SST de la empresa seleccionada.**

En la cooperativa de ahorro y crédito Coinprogua Ltda., no cuentan con un departamento establecido y, por tal razón, no se llevan a cabo los procesos para especificar las necesidades de conocimiento de los empleados.

Teniendo en cuenta que en la cooperativa Coinprogua no cuenta con un sistema de SG-SST se propone que en la empresa se implemente un modelo estratégico integral con énfasis en gestión del conocimiento donde se desarrollen actividades que estén orientadas al autocuidado, disminuir la accidentalidad laboral y aumentar la productividad de la organización.

En la cooperativa, la gestión del conocimiento se hace de forma experimental por medio de la gerencia. Los trabajadores concurren a la representante legal y le manifiestan la situación en que se encuentran para que ella mediante un respectivo análisis tome las mejores decisiones para ambos.

Se hace necesario recurrir a un manejo interno del conocimiento, ya que se debe construir las estrategias a partir de las experiencias internas de todo el personal. De esta forma, la Cooperativa sabrá que decisiones o métodos nos ayudarán en cada proceso.

Con la presente propuesta se entregará a la dirección de empresa Coinprogua una guía para la implementación de un sistema de gestión y seguridad en el trabajo. Se aumentará el índice de desempeño; estas nuevas prácticas se traducen en personal seguro y motivado.

Diagnóstico inicial de la Gestión del Conocimiento.

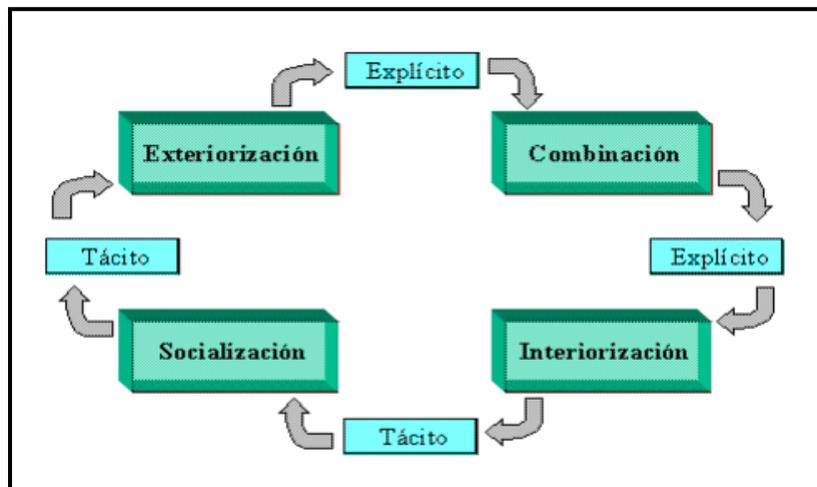
Frente a los cambios que se presentan en el mercado, se hace ineludible que los líderes empresariales cambien la forma de pensar y que lo hagan de una manera competitiva. En el inicio, muchas organizaciones hacían la toma de decisiones sin contar con un orden y de un historial de cómo se les daba de forma adecuada solución a los problemas. Esto es lo que sucede con la Cooperativa de ahorro y crédito Coinprogua Ltda., ellos no cuentan con un área de talento humano y, por ende, no se realiza un respectivo modelo de gestión del conocimiento que puedan generar y encontrar elementos que tras su análisis manifiesten los requerimientos que trazan los procesos innovadores.

La cooperativa Coinprogua realiza su proceso de socialización del conocimiento de forma externa a través de la empresa aliada Crediservir , por lo cual se pierde el conocimiento desde las experiencias propias de sus trabajadores, lo cual es una gran desventaja, porque si bien son empresas del mismo sector, no son los mismos trabajadores quienes presentan desde su perspectivas nuevas mejoras, nuevas oportunidades, lo que les quita oportunidades de sentirse e integrarse mas a la empresa, mediante el aporte de información y propuestas propias, igualmente no se abarcan problemáticas y mejoras propias desde el interior de la cooperativa.

Producción del conocimiento organizacional.

Para la producción del conocimiento organizacional se expone la teoría de Nonaka y Takeuchi (1995) entre el conocimiento explícito y tácito, la cual es llevada a cabo por los integrantes de cada organización. Se realiza el proceso de “Socialización” a través de las experiencias, el grupo convierte el conocimiento tácito en conceptos explícitos por medio de un lenguaje figurativo (proceso de Exteriorización). Luego, a través del proceso de “Combinación” se difunde el conocimiento explícito mediante conferencias y se incorpora el conocimiento explícito en conocimiento tácito a través de aprender haciendo (proceso de Interiorización). Es decir, una reunión periódica mensual, y a partir de allí se capacita desde una plataforma web, y una capacitación presencial semestral.

Ilustración 6: Gestión del Conocimiento



Almacenaje.

Se propone la implementación de una herramienta software que permita organizar, compartir, capitalizar y facilitar los procesos de creación y transmisión de conocimiento, así como su utilización.

En el software de la empresa se presentarán actualizaciones semanalmente, cuyo encargado será el consejo administrativo, el cual la organizara de forma apropiada de acuerdo con lo abordado en cada reunión, igualmente será impreso y ubicado en archivos disponibles para todos los trabajadores, de forma que tengan varios medios de acceso al conocimiento para cuando deseen se puedan auto capacitar.

Circulación y actualización.

Se realiza por medio de las juntas que se realizan periódicamente, a través de las capacitaciones y de la página web para el público en general, con esto se genera una incesante circulación y actualización del conocimiento.

A través del software diseñado en la plataforma de la empresa, se presentara de forma semanal nuevo conocimiento con mejorías, soluciones a problemas, nuevas estrategias y recordación de procedimientos correctamente, información que será impresa y socializada en el equipo de trabajo en una hora estipulada en donde se encuentre la mayoría del personal, igualmente se recopilaran todos estos temas de forma resumida en el comité mensual, para fortalecer la capacitación de todo el personal y como ha sido aplicada el conocimiento a través del análisis de los indicadores de la empresa.

Medición.

Para el desarrollo de los indicadores se toma como referencia el modelo de Kaplan y Norton (1996) *Balanced Scorecard*, en el cual se distribuyen indicadores en cuatro bloques.

Tabla 2: Indicadores de innovación y aprendizaje

N°	Estrategia	Nombre	Objetivo	Unidad de medida	Modelo matemático
INDICADORES DE INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE					
1	Reuniones para la circulación de conocimiento.	Porcentaje de efectividad en la solución de problemáticas a partir de las reuniones.	Identificar el nivel de efectividad en la circulación del conocimiento.	%	(Total problemáticas solucionadas en la reunión/ total problemáticas solucionadas en la reunión) *100
2	Nominar y bonificar en las reuniones a los más destacados de acuerdo con	Porcentaje de competitividad interna.	Determinar el nivel de competitividad y motivación del personal.	%	(Total nominados mes actual/ total nominados mes anterior) *100

	metas propuestas.				
3	Nivel de consolidación de equipos de trabajo	Porcentaje de conflictos en la empresa.	Determinar la capacidad para la socialización y solución de conflictos.	%	(Total conflictos presentados mes actual/ total conflictos presentados mes anterior) *100
4	Estrategias propuestas.	Porcentaje de conocimiento tácito desarrollado en la empresa.	Determinar el desarrollo en el desarrollo tácito del personal.	%	(Total estrategias propuestas mes actual/ Total estrategias propuestas mes anterior) *100.
5	Nivel de capacitación de la empresa.	Porcentaje de personal que asiste a los comités.	.	%	(Total de personal que asiste al comité/ total de personal de la empresa) *100.
INDICADORES DESDE LA PERSPECTIVA FINANCIERA					
1	Incremento de socios.	Porcentaje de crecimiento en asociados.	Determinar el porcentaje de crecimiento por mes en asociados.	%	(Total de nuevos socios mes actual/ Total de nuevos socios mes anterior) *100
INDICADORES DE LOS PROCESOS INTERNOS					

1	Disminución de errores en procesos.	Porcentaje de mejora de la capacidad del personal.	Determinar el porcentaje de desarrollo en la capacidad del personal.	%	(Total de procedimiento con errores mes actual/ Total de procedimiento con errores mes anterior) *100
2	Desarrollo estratégico.	Porcentaje de estrategias aplicadas.	Determinar el porcentaje en el nivel estratégico de la empresa.	%	(Total estrategias correctamente aplicadas mes actual/ total estrategias correctamente aplicadas mes anterior) *100

PÁRRAFO DE CIERRE

La administración es un área compleja en la cual se manejan gran cantidad de variables, por ello la integración de sistemas es básico para tener mayor control sobre las mismas, siendo la información el eje central de todos los demás sistemas, por ello se requiere un desarrollo de ésta en las empresas para que haya fluidez y efectividad en todas las áreas, en este caso la de talento humano.

El objetivo de las empresas es brindar mejor calidad de vida a las personas tanto interna como externamente. Los trabajadores pasan gran parte de sus vidas en el trabajo, y es por ello por lo que debe existir una gestión que les permita tener estándares en cuanto a seguridad y salud que les brinde un nivel adecuado de exigencia y no ocasione enfermedades. Igualmente, el entorno debe estar muy bien adecuado y estudiado para evitar riesgos de accidentes.

A través del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo toda empresa expresa su compromiso formal ante la sociedad de las garantías y sus trabajadores, es igualmente el paso a paso de las acciones para la prevención de accidentes y enfermedades, a su vez de las actividades de promoción para informar y generar climas laborales positivos y estables, ya que es a través de estos que se potencia la productividad, efectividad y eficacia del personal.

La buena organización de una empresa es sinónimo de éxito y para ello se debe tener en cuenta muchos aspectos que para algunos son insignificantes, pero son los que marcan la diferencia y son clave fundamental para alcanzar los objetivos planteados.

La cooperativa Coinprogua es una pequeña cooperativa financiera que presenta algunas irregularidades en su estructura funcional y sus actividades están asignadas de manera equívoca en la cual desde un inicio de la investigación se centra la atención a ese punto donde arroja como resultado la creación de un área de talento humano con el fin de mejorar el entorno laboral e institucional de la cooperativa.

El no presentarse el área de recurso humanos se encuentra otra falencia referida al tema del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, en el cual se convierte en una herramienta de trabajo para el empleador como el empleado, pues en esta se contemplan las diferentes formas de cómo se pueden evitar, corregir y mitigar incidentes que luego se pueden convertir en un problema.

La seguridad industrial en su objeto de eliminar cualquier factor de riesgo nos lleva a profundizar el funcionamiento de la cooperativa referida al sistema de seguridad y salud ocupacional arrojando resultados desfavorables para el perfecto funcionamiento de la misma al presentarse algún evento inesperado en el personal, como por ejemplo enfermedad o discapacidad, se entra en un desequilibrio organizacional, pues no se tiene un protocolo a seguir llegado cualquier ocurrencia de este tipo y solo se podrá dar como solución la sobrecarga laboral o el cierre

temporal de la actividad donde se presentó la anomalía mientras el personal interno suple la necesidad y se pone al tanto de la actividad que se venía desarrollando.

En síntesis, se han expuesto las necesidades de implementar el sistema de gestión de seguridad y salud a la Cooperativa Coinprogua Ltda., con todos los estudios realizados y analizando los factores que influyen en la cadencia de este sistema dentro de la empresa, uno de los resultados más influyentes dentro de la investigación abarca en la importancia de manejar factores de seguridad orientados en beneficios en pro de la empresa y empleados, globalizando mecanismos y guías de otras empresas empezando con la creación de un área específica que regule y controle el cumplimiento del sistema.

Es claro argumentar que con la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud la cooperativa se caracterizará como una de las empresas globalizadas influyentes de las buenas prácticas y mejor estructuradas en la actualidad.

La preparación para la prevención y atención de emergencias ha cobrado cada día más relevancia mediante las implicaciones legales, económicas y ambientales que una de estas puede generar.

Por ende, el prepararse para atender emergencias es de prioridad, puesto que éstas pueden ocurrir en cualquier momento y crear consecuencias devastadoras.

Por eso, es imprescindible para la Cooperativa contar con el plan de emergencias, ya que permite a los empleados conocer los pasos a seguir en caso de evacuación en las áreas de trabajo. El plan de emergencia contempla la actuación específica de cada uno de los empleados ante este tipo de situaciones, sea cual sea el motivo de la evacuación (incendio, sismo, derrumbamiento, etc.).

Por lo tanto, se cuenta con:

- Identificación de las situaciones de emergencia.
- Organizar las funciones y responsabilidades en situación de emergencia.
- Detallas los procesos a realizar en circunstancias de emergencia.
- Realizar las fichas de intervención del personal y normas de seguridad.
- Realizar los simulacros perfectamente.
- Actualización, mantenimiento y mejora del plan de emergencia.
- Realizar los planos de la oficina, aseos, vestuarios, salidas de emergencias, etc.

Con la gestión de los recursos humanos se contribuye a que la Cooperativa produzca más y sea la mejor en fiel cumplimiento de las estrategias. En este contexto, la gestión de los recursos humanos mejora el rendimiento del trabajo, brinda bienestar a los empleados y explica notoriamente las tareas a ejecutarse.

REFERENCIAS

Aaap.org (2013) Asociación de agentes de aduana del Perú. Recuperado de:

<http://www.aaap.org.pe/>

Acantelys. (2018) Ciscamp. Recuperado de: www.acantelys.org

Aele.com (2005) Seguridad y salud en el trabajo: glosario de términos. Recuperado de:

<http://www.aele.com/node/5192>

Ainia.es (2018) Ainia Insights. Recuperado de: comunidad.ainia.es

Alarcão, Ana Carolina Jacinto, Maria Dalva de Barros Carvalho, and Sandra Marisa Pelloso.

“The death of a Young son in violent circumstance: understanding the experience of the mother”, Revista Latino-Americana de Enfermagem.

Braun, Carla Cristine, and Rafael Rodrigo Mueller. "A gestão do conhecimento na administração pública municipal em Curitiba com a aplicação do método OKA – 2014

Bvs.sld. Biblioteca virtual en salud. Recuperado de: bvs.sld.cu

Chamorro S. (2016). Como elaborar un programa de bienestar laboral. Recuperado de:

<https://www.deustoformacion.com/blog/recursos-humanos/elaborar-programa-bienestar-laboral>

Cleaner (2018) Programa de bienestar 2016-2018. Recuperado de:

https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_tienda_virtual/plan_de_bienestar_cleaner.pdf

Cuesta, A. (2009) Gestión del talento humano y del conocimiento. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones.

ProQuest ebrary. Web. 27 November 2016. Recuperado

de: <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10467110>

Cut.org. (2007) Inst-cut. Recuperado de: www.instcut.org.br

Escobar, M. (2015) Las Competencias Laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad

de las organizaciones? Estudios gerenciales Universidad ICESI. Recuperado

de: https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/170/html

Esan.edu. (2016) El balance scorecard y sus cuatro grupos de indicadores. Recuperado de:

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/el-balanced-scorecard-y-sus-cuatro-grupos-de-indicadores/>

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.pdf

Fumc.com (2017) Submitted to Fundación Universitaria María Cano - Medellín. Recuperado de:

<http://www.fumc.edu.co/>

Fuertes Olivera, Pedro A. Arribas Bano, June 2002 "La variacion y la metáfora terminológicas

en el dominio de la economía (1).", Atlantis, revista de la Asociación Espan, Issue

Google.com (2018) Google. Recuperado de: sites.google.com

Hernández N. (2014). Teoría de la gestión del conocimiento. Recuperado

de <http://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-gestion-del-conocimiento/>

Intramed.net. (2018) IntraMed. Recuperado de: <http://www.intramed.net/>

Icesi.edu. (2014) Universidad ICESI. Recuperado de: bibliotecadigital.icesi.edu.co

J. G. Cegarra-navarro. 2005 "An empirical investigation of organizational learning through strategic alliances between SMEs" , Journal of Strategic Marketing,

Konradlorenz. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Recuperado de:

www.konradlorenz.edu.co

Méndez F. ¿Qué es el Mobbing o acoso laboral? Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad. Recuperado de: <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7020.htm>

Mora, D. (2008). Pasos para realizar un programa de salud ocupacional. Recuperado

de: http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/facultades/f_sogamoso/pregrado/minas/documentos/PASOS_PARA_REALIZAR_UN_PROGRAMA_DE_SALUD_OCUPACIONAL.pdf

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia. (2017) Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37. del Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, sobre la transición para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) Recuperado

de: <http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/normatividad/decretos/2017>

Montoro M. P. (2009) Gestión de la información. Recuperado de:

<http://glossarium.bitrum.unileon.es/Home/gestion-de-la-informacion>

Milejemplos.com. (2016) Mil ejemplos. Recuperado de: <https://www.milejemplos.com/>

Murad Ali, Imran Ali, Khalid A. Al-Maimani, Kichan Park. (2017) "The effect of organizational structure on absorptive capacity in single and dual learning modes" , Journal of Innovation & Knowledge.

Opas.org (2018) Opas. Recuperado de: www.opas.org.br

Oit.org. Oficina de país de la OIT para la argentina. Recuperado de: www.oit.org.ar

Online women. (2015) Online women Politics. Recuperado de: onlinewomeninpolitics.org

Peluffo, Martha y Catalán Edith. (2002) Introducción a la Gestión del Conocimiento y su aplicación al Sector Público. Página 57. Recuperado de:

http://repository.eclac.org/bitstream/handle/11362/5586/S2002617_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Repositorio.una (2018) Universidad Nacional Costa Rica. Recuperado de:

www.repositorio.una.ac.cr

Sanguino, R. (2003). La Gestión Del Conocimiento. Su Importancia Como Recurso Estratégico para la Organización. Recuperado de: <http://www.cyta.com.ar/ta0401/v4n1a2.htm>

Sánchez M. (2005) Breve inventario sobre los modelos para la gestión del conocimiento en las organizaciones. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/7964/1/aci060605.pdf>

Smsafemode.com (2018) Safe Mode. Recuperado de: <http://so.smsafemode.com/>

Salazar Y. (2015) Los procesos de gestión del conocimiento. Recuperado de: yngridsalazarpucp.blogspot.com

Scrib.com (2018). Scrib. Recuperado de: www.scribd.com

Slideshare.net. (2018) Slideshare. Recuperado de: www.slideshare.net

Scielo.org. Scielo Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/>

Slideshare.net (2018) Slideshare. Recuperado de: <https://pt.slideshare.net/>

UNAD. (2018) Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Recuperado de:

datateca.unad.edu.co

Unitru.edu (2015) Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/>

Ucsp.edu (2018) Submitted to Universidad Católica San Pablo. Recuperado de:

<http://ucsp.edu.pe/>

Usfq.edu (2018) Universidad San Francisco de Quito. Recuperado de:

<http://repositorio.usfq.edu.ec/>

Ucsm. Universidad Católica de Santa Maria. Recuperado de:

<http://biblioteca.ucsm.edu.pe/usuario/login>

Ucv.edu. Submitted to Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <https://www.ucv.edu.pe/>

Univalle.edu. (2018) Universidad del Valle. Recuperado de: administracion.univalle.edu.co

Uancv.edu. Universidad Andina Nestor Caceres. Recuperado de:

<http://planificacion.uancv.edu.pe/>

Utp.edu. (2018) Universidad Tecnológica del Perú. Recuperado de: repositorio.utp.edu.pe

Urp.edu. (2008) Tesis digitales de la universidad Ricardo palma. Recuperado de:

cybertesis.urp.edu.pe

Unheval.edu. (2015) Universidad Nacional Hermilio Valdizan Repositorio Institucional.

Recuperado: repositorio.unheval.edu.pe

Vega Zambrano R. (2011, septiembre 22). ¿Sabes diferenciar el clima y la cultura organizacional? Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/clima-cultura-organizacional-sabes-diferenciarlos/>

Wikipedia (2018) Investigación cualitativa. Recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cualitativa

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

Worldcat.com. Worldcat. Recuperado de: www.worldcat.org

Zúñiga Montalvo Melissa. (2015, marzo 30). Gestión del conocimiento en la empresa. Ensayo. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/gestion-del-conocimiento-en-la-empresa/>

12ape.org. (2018) Enviados por el mundo para ser evangelizadores y misioneros con alegría de la paz y bien. Recuperado de: <http://www.12ape.org/>