

# INTELLIGENTSIA

BOLETÍN DIGITAL UNIMINUTO - VICERRECTORÍA REGIONAL SANTANDERES

**03**  
pag.

Estrategia educomunicativa: una contribución a la promoción y prevención de la salud en el trabajo de pequeños empresarios.

**14**  
pag.

Estrategias de modelos antropológicos para humanizar la organización y dignificar al trabajador.

# ÍNDICE

03 Estrategia educomunicativa: una contribución a la promoción y prevención de la salud en el trabajo de pequeños empresarios.

---

11 La Investigación de Mercados y La Toma de Decisiones en las Organizaciones – Una Perspectiva desde la Planeación Estratégica

---

14 Estrategias de modelos antropológicos para humanizar la organización y dignificar al trabajador.

---

19 Mejora Continua de los procesos productivos e impacto en la calidad de vida de los trabajadores en las PYMES

---

## PORTADA

Harold Castilla de Voz  
Rector General UNIMINUTO

Marelen Castillo Torres  
Vicerrectora General Académica

Jorge Dario Higuera Berrio  
Vicerrector Regional Santanderes

Amparo Velez  
Dirección Nacional de Investigaciones

Oscar Javier Zambrano Valdivieso  
Editor Boletín

Rocío del Pilar Montoya  
Coordinadora General de Publicaciones

### Comité Científico

- Oscar Javier Zambrano Valdivieso
- Patricia Gutiérrez Ojeda
- Piedad Lorena Jaimes
- Blanca Eugenia Tarazona Sánchez
- Angela María Pinzón Galindo
- Sayda Patricia Delgado Palomino
- Benilda Gónzales Gamboa
- Manuel Antonio Gamboa
- Elizabeth Rangel Daza

Juan Daniel Polanco Muñoz  
Diseño y Diagramación

# Estrategia eduducativa: una contribución a la promoción y prevención de la salud en el trabajo de pequeños empresarios.

Investigadores:  
Soleida Jenith Peñaranda Medina  
Erika Patricia Ramírez Oliveros  
Angélica Nohemy Rangel Pico

Líder:  
Soleida Jenith Peñaranda Medina

## RESUMEN:

Esta investigación de tipo descriptivo con enfoque mixto pues se utilizó información cuantitativa y cualitativa para poder hacer esta evaluación tuvo lugar un estudio en el segmento empresarial de los tenderos del área metropolitana de Bucaramanga, en este estudio se encuestó un número relevante de personas para quienes se desarrolló una herramienta eduducativa mediante la cual se pueda educar en los aspectos más relevantes sobre seguridad y salud en el trabajo frente a los diferentes riesgos y practicas implícitas en las labores de comercio al por menor en tiendas de barrio.

Inicialmente se analizaron los diferentes factores a los que se exponen los tenderos en sus puestos de trabajo para desarrollar con esta información una herramienta a manera de encuesta que permitió, luego de aplicarla a una población de 465 tenderos, diagnosticar algunas condiciones de seguridad y salud en el trabajo en las tiendas de barrio, una vez obtenidos los resultados, se procedió a analizarlos y con ello elaborar la herramienta.

## PALABRAS CLAVE:

Seguridad y Salud en el Trabajo, Material Educativo, Higiene Postural, Instrumento de caracterización, ergonomía, herramienta evaluativa.

## ABSTRACT:

This research is an evaluative study carried out in the entrepreneurial segment of neighborhood stores of metropolitan area of Bucaramanga. This study is exploratory - descriptive and mixed type since quantitative and qualitative information was used, in this study a relevant number of people were surveyed for whom it was developed an educative tool through which you can educate the store workers about the most relevant aspects of safety and health against the different risks implicit in the work of retail trade in neighborhood stores.

Initially, the different factors to which the shopkeepers are exposed in their work positions were analyzed to develop with this information a tool as a survey that allowed, after applying it to a population of 465 shopkeepers, to diagnose some health and safety conditions in the work in the neighborhood stores, once the results were obtained, we proceeded to analyze them and thereby create the tool.

## KEYWORDS:

Safety and Health at Work, Educative Material, Postural Hygiene, Instrument for characterization, ergonomics, evaluative tool.

>>

## INTRODUCCIÓN:

Es un hecho que, para los colombianos las compras en auto servicios y tiendas de barrio siguen su reinando (Portafolio, www.portafolio.co, 2015), pese a que los grandes supermercados y nuevos modelos económicos de tiendas económicas pululan, es común ver cómo en cualquier concentración de unidades de vivienda aparecen todo tipo de comerciantes. Para ello se propuso un estudio que pueda contribuir al mejoramiento de cada puesto de trabajo, procurando un lugar apto y seguro.

Según el diario la República que cita un estudio de Kantar Worldpanel, el cual informa que las tiendas de barrio tuvieron una participación del 42% del mercado entre enero y junio de 2017 las cuales se encuentran mayormente en estratos 1 y 2 (Echeverri, 2017) que según cálculos de la entidad existen cerca de 215.000 tiendas en el país de las cuales según el periódico Vanguardia Liberal en Bucaramanga y su área metropolitana existen alrededor de 5.443, por lo que se constituyen como el negocio con mayor presencia en la ciudad, el censo indica que para el caso de Bucaramanga registra el mayor número de establecimientos con 2.874 tiendas de barrio, seguida por Floridablanca, con 1.154, Girón, 771 y Piedecuesta, 644 (Redacción Económica, 2012).

Se puede evidenciar por el gran número de tiendas descrito por el periódico Vanguardia Liberal y presumiendo que cada uno de estos establecimientos sostenga al menos 1 familia, sumado al insuficiente acompañamiento que reciben de parte de las entidades, Griselda Janeth Restrepo Gallego el pasado 22 de agosto de 2017 extiende una invitación a más de 15 mil tenderos a capacitarse en sistemas de seguridad y salud en el trabajo en seguridad y salud, cobra importancia el estudio de este segmento, ya que es el sustento de muchos habitantes de la ciudad y ya que en todo trabajo existen riesgos y peligros es importante recordar que los operadores se exponen día tras día a ellos, debido a todo esto la ministra del Trabajo, Griselda Janeth Restrepo Gallego hace permanentes invitaciones al sector de los tenderos a capacitarse en sistemas de seguridad y salud en el trabajo con el objetivo de promover la toma de conciencia sobre los riesgos a los que están expuestos este tipo de empresas.

El mejoramiento de la seguridad y salud de los tenderos requiere varios componentes, entre estos se encuentran; la educación y toma de conciencia del mismo tendero en el auto cuidado, buenas prácticas en seguridad y salud en el trabajo para su propio bien y por otra parte se encuentra el esfuerzo y dedicación de parte de las entidades empresariales y reguladores de gobierno en la formación al tendero de la importancia y ventajas de que sus negocios tengan buenas prácticas de seguridad y salud.

El material Educomunicativo constituye una herramienta para la promoción de la seguridad y salud en el trabajo. Un medio claro y específico, orientado a la formación de una población interesada en la prevención y la protección de su salud.

## DESARROLLO

El marco teórico permite ubicar el tema objeto de investigación dentro de teorías y postulados que sirven como herramienta base para llevar a cabo un proceso investigativo en una población determinada. En este caso el objetivo de investigación es diseñar un material para la prevención de riesgos laborales de tipo ergonómico en los micro y pequeños empresarios, ubicados geográficamente en Bucaramanga y su área metropolitana. Es decir, se pretende ofrecer a los tenderos del área metropolitana un material de tipo educativo que les permita conocer sus principales falencias. Una temática explicativa en cuanto a movimientos ergonómicos, posiciones e incluso adecuaciones de su negocio para prevenir riesgos.

En la investigación recopilada, se encuentra que son muchos los estudios que se han llevado a cabo para realizar una adecuada implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Se observa en estos unos estándares mínimos y varía de acuerdo al tamaño de la empresa y la cantidad de empleados de la misma.

Sin embargo, son insuficientes los estudios generales sobre tipos de negocios o sectores económicos que permitan identificar los principales riesgos laborales o el suministro de cartillas o material educativo para la prevención de los mismos.

Cabe resaltar, España ha sido un país pionero en dicho campo y se ha preocupado por buscar estrategias para que los índices de ocurrencia de riesgos en las empresas sea cada vez menor. Aunque no se cuentan con estudios o material educativo dirigido directamente a tenderos, o un sector del mercado similar, si se cuenta con estrategias para las pequeñas y medianas empresas.

<<

Como es el caso del estudio “de la prevención de riesgos laborales en las pequeñas y medianas empresa españolas”, realizado por (Narocki, 1996). Esta publicación consiste en la identificación de los mecanismos, presentados en las leyes españolas, para las prácticas preventivas en las empresas. Además, examinan la mejora de las condiciones de trabajo de los empleados en las pequeñas y medianas empresas.

En el estudio anteriormente mencionado, se realizó el análisis de los boletines de estadísticas laborales presentados en los años de 1994 y 1995. También el de los accidentes de trabajo por año de acuerdo al tamaño de empresa y la gravedad del mismo; calificados por grados: leve, grave o mortal. Dicho estudio reveló que en general los trabajadores de las pequeñas empresas son aquellos que tienen peores condiciones contractuales y de trabajo. Debido, en gran parte, al tamaño de la empresa, pues hace que la relación entre los empleados y los jefes sea más directa y cercana, la cual se basa principalmente en la confianza y en el hacer las tareas de la forma más sencilla.

Como resultado se establecieron unos mecanismos para la prevención de los riesgos dentro de los cuales se tiene, por un lado, la prevención como gestión participativa, es decir, aumentar la participación de los empleados en temas transversales con la actividad económica principal de la empresa y la toma de decisiones para tareas futuras. También, el mecanismo de control y sanción, allí se hará la adopción de todas las regulaciones y sanciones necesarias expuestas en la normatividad española.

De igual manera, la promoción de la información y de la formación técnica del pequeño empresario: una estrategia basada en brindar formación directa al empresario en temas relacionados con su gestión administrativa y la importancia de mantener su equipo de trabajo. Esto conjugado a implementar las culturas productivas, una estrategia que consiste en brindar herramientas y mayores accesos a los mercados potenciales de acuerdo a cada al producto o servicio que cada compañía tenga, con el fin de fortalecer sus ingresos y su entorno empresarial sea aún mejor. Lo que lleva a que la empresa pueda emprender acciones conscientes y cuenten con recursos económicos para asignar personal y materiales adecuados en pro de proteger la seguridad y salud de su equipo de trabajo.

## DISEÑO METODOLÓGICO

El Análisis de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los micro y pequeños empresarios, se desarrolló por medio de una investigación exploratoria-descriptiva que se aplicó al sector de tenderos del Área Metropolitana de Bucaramanga, comprendida por los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta. Por medio del análisis que se aplicó a los tenderos del Área Metropolitana de Bucaramanga se buscaba analizar el comportamiento de la población objeto de la investigación con respecto a las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, abordando la realidad de seguridad y salud en el trabajo del sector de los tenderos que incluye a las personas y los escenarios en el cual se desenvuelven.

Según Hernández Sampieri (2014) son dos los factores que influyen en que una investigación se inicie como exploratoria-descriptiva: el estado del conocimiento en el tema de investigación que nos revele la revisión de la literatura y el enfoque que el investigador pretenda dar a su estudio.

La investigación partió de la problemática general que consistía en que el sector de los tenderos del Área Metropolitana de Bucaramanga, tiene un conocimiento escaso sobre la temática de seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo a la investigación exploratoria-descriptiva y durante el avance del estudio desarrollado, se logró generar una caracterización del comportamiento de las personas investigadas que permitirán formular programas de prevención de riesgos que articulen el modelo de atención integral al tendero.

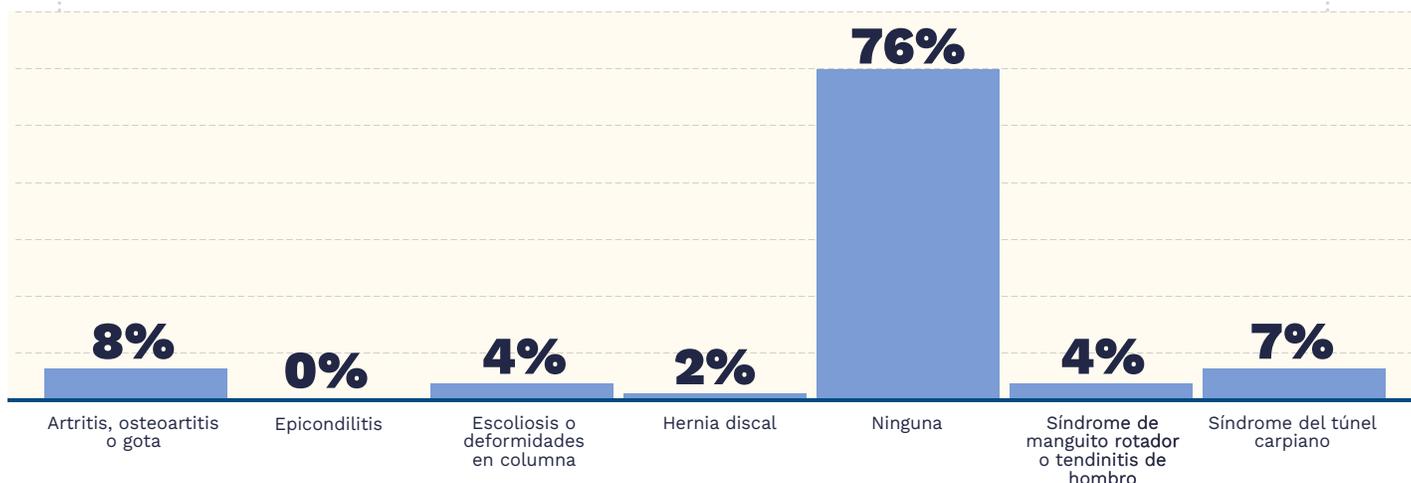
Por medio de un instrumento que fue diligenciado por los dueños de las tiendas. El instrumento requería ser diligenciado por los dueños de los establecimientos porque son las personas que toman la mayor parte de las decisiones de su respectivo negocio. La información consignada, es la fuente primaria de información que se obtuvo para la realización del análisis de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los micro y pequeños empresarios, realizando una caracterización del sector.

>>

## RESULTADOS

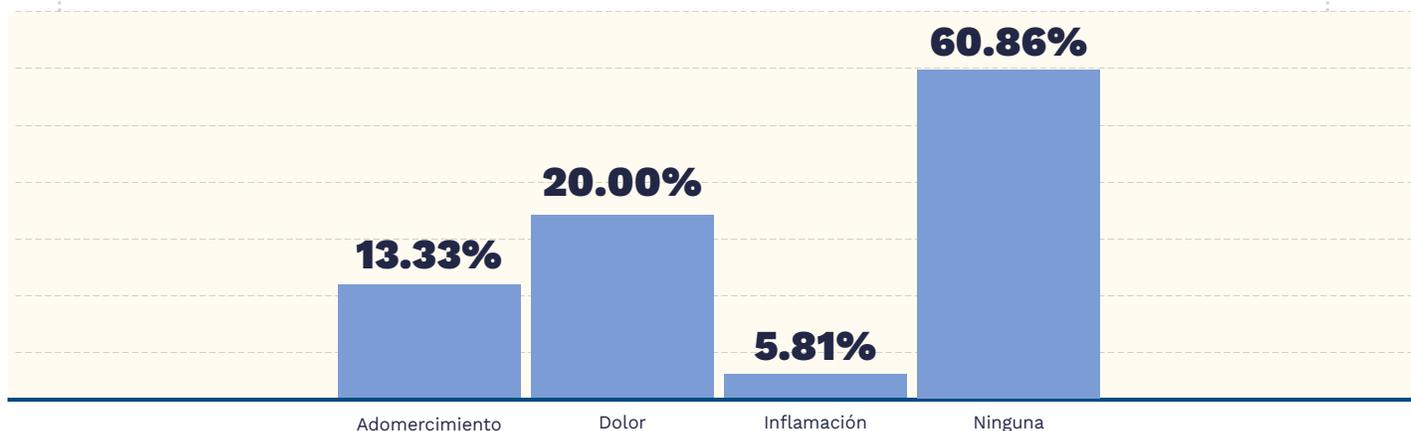
A partir de la información recolectada a través de los instrumentos, se presentan los siguientes resultados:

Figura 1. Registro gráfico del diagnóstico de las enfermedades producidas en la labor desempeñada en los micro mercados. Fuente: instrumento, "Análisis de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los micro y pequeños empresarios caso, micro-mercados".



Como se puede ver en la gráfica del diagnóstico de las enfermedades producidas en el trabajo, se dice que 353 personas, que corresponde a 76%, afirman no haber tenido diagnóstico de alguna enfermedad, mientras que un 8% afirman tener diagnóstico de artritis, seguido de un 7% con síndrome de túnel carpiano, un 4% de escoliosis y un 2% con hernia discal.

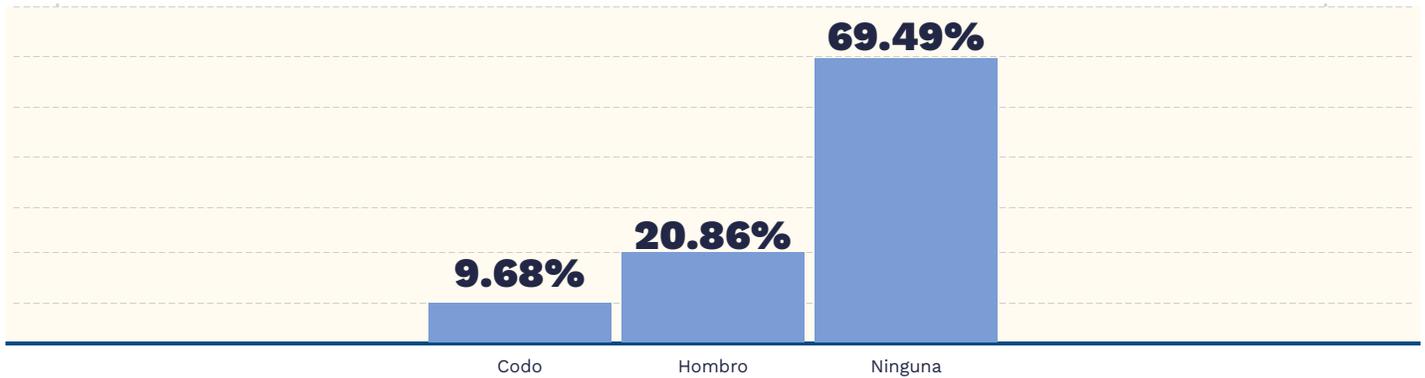
Figura 2. Registro gráfico de las molestias presentadas en las manos, durante los últimos seis meses. Fuente: instrumento, "Análisis de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los micro y pequeños empresarios caso, micro-mercados".



Al analizar las respuestas de los encuestados sobre las molestias en las manos, la muestra de la población objetivo arroja que 283, es decir el 60,86% de las personas no sienten ningún síntoma en las manos, mientras que 182 correspondiente al 39,14% de los encuestados sí, clasificándose así: un 13,33% siente adormecimiento, un 20% dolor, y un 5,81% inflamación.

En general se puede afirmar que más de la tercera parte de la población objeto de este estudio siente alguna afectación en sus manos, esto es una alarma en cuanto a los factores de riesgo a los que están expuestos los tenderos al manipular cargas, alcanzar objetos, posturas forzadas de las articulaciones, etc.

Figura 3. Registro gráfico del dolor, inflamación o limitación del movimiento ocasionado en el sitio de trabajo. Fuente: instrumento, "Análisis de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los micro y pequeños empresarios caso, mico-mercados".



Teniendo en cuenta los síntomas más comunes como dolor, inflamación o limitación del movimiento se encontró que 323 encuestados dijo "ninguna", se deduce que el 69,46% de las personas encuestadas no presentan ningún síntoma, el 20,86% de la muestra dijo que sus síntomas eran en hombros, y el 9,68% en codos.

El síndrome del túnel carpiano es una mononeuropatía con un conjunto de signos y síntomas que son el producto de la compresión del nervio mediano dentro del túnel del carpo. Se caracteriza por dolor nocturno y parestesias, inicialmente, y más tarde pérdida de sensibilidad y debilidad muscular en el territorio inervado por dicho nervio. Las principales causas del STC de origen laboral son el uso de herramientas inadecuadas, técnicas de trabajo deficientes y tareas manuales repetitivas con utilización de fuerza. (Neurología del trabajo – 2010, España).

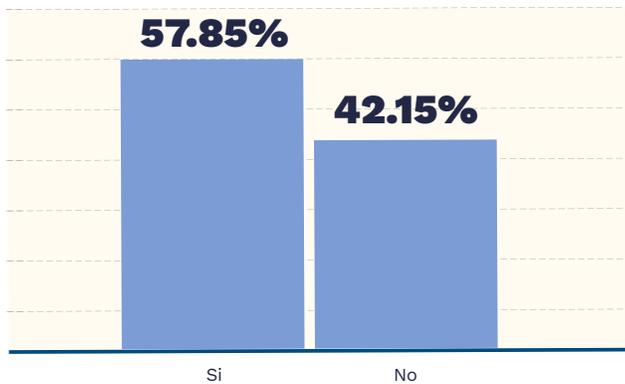


Figura 4. Registro gráfico del dolor en la espalda de los empleados de los micro mercados. Fuente: instrumento, "Análisis de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los micro y pequeños empresarios caso, mico-mercados".

Al observar las respuestas de los tenderos encuestados, se encontró que más de la mitad de la población presenta dolor en la espalda, 269 personas respondieron que, si sentían molestias en la espalda, por lo tanto, es importante saber exactamente que parte de la espalda es la que duele frecuentemente, por eso a continuación se presenta el gráfico que señala exactamente donde se encuentra localizado el dolor de espalda.

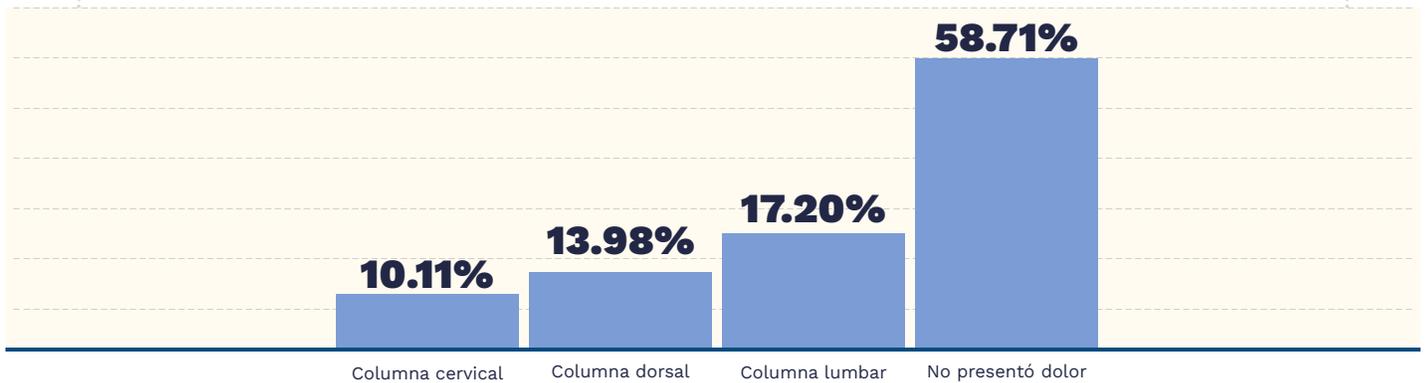
Figura 5. Registro gráfico del dolor de espalda. Fuente: instrumento, "Análisis de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los micro y pequeños empresarios caso, mico-mercados".



Los resultados del instrumento arrojan que la mayoría de los tenderos no presentan dolor en la columna, sin embargo, del 41,29 que, si presentan dolor, 80 personas, es decir, el 17,20% siente el dolor en la parte lumbar, con un 13,98% 65 personas sienten molestia en la columna dorsal y un 10,11% en la columna cervical.

La discapacidad laboral por dolor lumbar causa ausencia laboral y gastos económicos. Se ha responsabilizado su presencia a condiciones del entorno laboral y a la manipulación manual de cargas (MMC). Se evaluó la asociación entre niveles de exposición laboral a MMC y presencia de discapacidad en trabajadores protegidos por ley laboral en Santiago de Chile. (Departamento de Salud Pública, Universidad de La Frontera, Chile).

Figura 6. Registro gráfico de la alternación en posición de pie. Fuente: instrumento, "Análisis de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los micro y pequeños empresarios caso, mico-mercados".



La población encuestada tiene clara la importancia de alternar la posición de pies y sentado en la jornada laboral, 180 personas, es decir, el 38,71% respondieron que siempre cambian de posición de pies y sentado, mientras que 136 personas que indican el 29,25% de la población dijo que casi siempre pueden alternar la posición, y sólo un 5,81% dijo que nunca cambian de posición en la jornada laboral. Uno de los factores psicosociales que afecta a los trabajadores es el estrés, ya que al no permitir cambiar de posición o posturas en la jornada laboral hace que los tenderos no mantengan un adecuado estado de ánimo para realizar las labores diarias, disminuyendo productividad.

La postura sentada es la posición de trabajo más confortable, ya que ayuda a reducir la fatiga corporal, disminuye el gasto de energía e incrementa la estabilidad y la precisión en las acciones desarrolladas. Sin embargo, esta postura también puede resultar perjudicial para la salud si no se tienen en cuenta los elementos que intervienen en la realización del trabajo, principalmente, la silla y la mesa o el plano de trabajo y si no se dispone de la posibilidad de cambiar de posición de vez en cuando. (Trabajo en posición sentado, ARL SURA, Colombia).

Figura 7. Registro gráfico de la posición adecuada para desempeñar la labor. Fuente: instrumento, "Análisis de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los micro y pequeños empresarios caso, mico-mercados".



Con un porcentaje del 38,28%, 178 tenderos dicen que siempre tienen una posición adecuada para laborar y con un 28,82%, 134 personas respondieron que casi siempre tienen una posición adecuada, les permiten una posición adecuada para el desarrollo de la labor, en las otras opciones se obtuvo un 21,29% para algunas veces, un 8,82% para casi nunca y un 2,8% para nunca, esto indica que hay que mejorar la higiene postural ya que más de la mitad de la población evidencia la falta de ergonomía en su jornada laboral.

Figura 8. Registro gráfico del sentado adecuado en el área de trabajo. Fuente: instrumento, "Análisis de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los micro y pequeños empresarios caso, mico-mercados".



En el sitio de trabajo de la población encuestada, se evidencia que 200 personas, es decir, el 43,01% de la población encuestada cuenta con un espacio adecuado que le permite estar de pie y sentado para el desarrollo de su labor, esto se debe al espacio o área del negocio, junto con el orden que tienen en el mismo; respecto al porcentaje restante, las opciones varían entre algunas veces, casi nunca y nunca, sumando un 56,99 % mostrando condiciones limitadas de los locales, junto con la falta de orden de los establecimientos.

## DISCUSIÓN

Al estudiar y analizar los resultados del instrumento aplicado, se proponen estrategias de prevención para mejorar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo a que están expuestos los micro y pequeños empresarios; caso micro mercados y tenderos en Bucaramanga y su área metropolitana.

Estas estrategias tienen como propósito integrar la seguridad y salud en el trabajo, enfocadas a mejorar la calidad de vida y bienestar de los trabajadores tanto internos como externos, reduciendo accidentes de trabajo y previniendo factores de riesgo y enfermedades laborales, por lo que es necesario proporcionar los recursos necesarios que demande los trabajadores con respeto a la salud y el medio ambiente laboral.

Elaborar un material educomunicativo de buenas prácticas, para mejorar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo a que están expuestos los micro y pequeños empresarios; caso micromercados y tiendas en Bucaramanga y su área metropolitana 2018.

A través de un material educomunicativo se plantea el desarrollo de acciones de prevención y promoción con el fin de fortalecer la cultura del autocuidado y el reconocimiento de la importancia de la seguridad y salud en el trabajo de las tiendas y micromercados.

Es importante que los microempresarios identifiquen los peligros y riesgos de su negocio y prioricen su atención en las estrategias para controlar y minimizar los riesgos dentro de cada una de las actividades inherentes al trabajo.

En el material educomunicativo se describen temas relevantes, como la importancia de estar afiliados al sistema de seguridad social, pensión y riesgos laborales, las lesiones que se podrían generar por los malos esfuerzos debido a la manipulación manual de cargas y las herramientas que se deben utilizar, cómo actuar en caso de una emergencia, el orden y aseo que se debe tener en cuenta para evitar lesiones o accidentes de trabajo, horas laborales y pausas activas, entre otras.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La aplicabilidad del diagnóstico al sector tiendas y micro mercados, permitió determinar las características sociales de una población; conociendo los negocios y sus servicios, las condiciones laborales y de salud en los trabajadores, viéndose este como paso esencial para la valoración, formulación y posterior desarrollo de estrategias y mecanismos de prevención encaminados al planteamiento de las condiciones adecuadas en seguridad y salud en el trabajo para esta población.

Es claro que el uso de buenas prácticas en seguridad y salud en el trabajo en los micros y pequeños empresarios, caso micromercados y tiendas en Bucaramanga y su área metropolitana es un punto de quiebre en el cual se presentan falencias que se pudieron identificar con la aplicación de los instrumentos, por tanto se resalta la necesidad de la sensibilización dirigida a los miembros de este sector la cual permita identificar la importancia que tiene el uso de estas buenas prácticas y los beneficios que traen para su salud física y mental.

### REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- "Las tiendas de barrio representan el 21% de los negocios en Colombia". (23 de 08 de 2017). Dinero, 1. Obtenido de <https://www.dinero.com/pais/articulo/tiendas-de-barrio-son-el-21-de-los-negocios-en-colombia/249034>
- 20 minutos Editora, S. (2016). UGT alerta del aumento de casi 30% los accidentes laborales en la provincia tras la reforma laboral de 2012. 20 minutos Editora, S.L .
- Academia. (s.f.). Academia. Obtenido de [https://www.academia.edu/19264122/MANUAL\\_ELABORACIÓN\\_DE\\_SGSST\\_BASADO\\_EN\\_OIT](https://www.academia.edu/19264122/MANUAL_ELABORACIÓN_DE_SGSST_BASADO_EN_OIT)
- Artigas, A. (19 de JULIO de 2016). Plan de Prevención de Riesgos de un Hipermercado . UNIVERSIDAD DE LA FRATERNIDAD DE AGRUPACIONES SANTO TOMÁS DE AQUINO. (F. D. INGENIERÍA, Ed.)
- ECONOMICA, R. (20 de 03 de 2012). Las tiendas de barrio reinan en el comercio. Obtenido de Vanguardia Liberal: <http://www.vanguardia.com/economia/local/148674-las-tiendas-de-barrio-reinan-en-el-comercio>
- El congreso de Colombia. (11 de JULIO de 2012). "Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional". Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>
- Ministerio de trabajo. (26 de mayo de 2015). Obtenido de <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Guia+tecnica+de+implementacion+del+SG+SST+para+Mipymes.pdf/e1acb62b-8a54-0da7-0f24-8f7e6169c178>
- Perpen, M. Á. (28 de JUNIO de 2016). La seguridad laboral en un hipermercado, valoración de riesgos y medidas preventivas. (U. M. Hernández, Ed.)
- Portafolio, E. (25 de 05 de 2015). [www.portafolio.co](http://www.portafolio.co). Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/tiendas-siguen-mandando-comercio-28326>
- Val Toquero, B. (2012). UNIR.net. Obtenido de [https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1170/2012\\_10\\_05\\_TFM\\_ESTUDIO\\_DEL\\_TRABAJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1170/2012_10_05_TFM_ESTUDIO_DEL_TRABAJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

### FICHA TÉCNICA

**NOMBRE DEL PROYECTO:** Diseño de un material Educomunicativo para la prevención de riesgos laborales y buenas prácticas en seguridad y salud en el trabajo en los micro y pequeños empresarios, caso micro mercados y tiendas en Bucaramanga y su área metropolitana 2018.

**PALABRAS CLAVE:** Seguridad y Salud en el Trabajo, Material Educomunicativo, Higiene Postural, Encuesta, Instrumento de evaluación.

**PROGRAMA ACADÉMICO:** Especialización en gerencia de riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo.

**GRUPO DE INVESTIGACIÓN:** QUANTUM

**SEMILLERO DE INVESTIGACIÓN:** HELICE

**LIDER DEL PROYECTO:** Soleida Jenith Peñaranda Medina

**CORREO ELECTRONICO:** [spenarandam@uniminuto.edu.co](mailto:spenarandam@uniminuto.edu.co)

**INVESTIGADORES:** Soleida Jenith Peñaranda Medina, Erika Patricia Ramírez Oliveros, Angélica Nohemy Rangel Pico.

**CORREO ELECTRONICO:** [spenarandam@uniminuto.edu.co](mailto:spenarandam@uniminuto.edu.co), [eramirezoli@uniminuto.edu.co](mailto:eramirezoli@uniminuto.edu.co), [arangelpico@uniminuto.edu.co](mailto:arangelpico@uniminuto.edu.co)

# LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS ORGANIZACIONES – UNA PERSPECTIVA DESDE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA



En la actualidad las organizaciones empresariales viven en un fuerte escenario de cambio, los contextos en los cuales se desenvuelven presentan mayores complejidades y no permiten reconocer con claridad horizontes claros de crecimiento; debido principalmente a la volatilidad de los mercados.

Debido a esto, se ha convertido en un deber de las empresas el coordinar sus actividades entorno a una estrategia clara y concisa, que sólo es posible adoptar a partir de una correcta aplicación de herramientas y procesos de la planeación estratégica.

En este orden de ideas, la planeación estratégica nace a partir de la comprensión de los diferentes roles que se ejecutan al interior de la empresa; debido a esto, nacen los conceptos de planeación estratégica, funcional – táctica, operativa y contingente, lo que mejora la organización de los diferentes roles de los colaboradores. (Alija, Brenlla y Silgo, 2014)

Cabe resaltar, que cada uno de los niveles de planeación mencionados presentan una serie de características diversas. Entre las cuales se destaca el tiempo de valoración, nivel administrativo que lo elabora, su cobertura, propósito, alcance y nivel de incertidumbre.

Para el caso de la planeación estratégica, esta se vive con horizontes superiores a cuatrienios; se elabora por parte de la dirección y presenta como objetivo el orientar a la organización a partir de una misión y visión correctamente definidos, bajo un alcance general y suficientemente amplio y para toda la organización. (AMA, 2019)

>>

---

<<

Ahora bien, la planeación estratégica se desarrolla a partir de un conjunto de fases; las cuales tienen como finalidad garantizar una correcta comunicación y engranaje entre los diferentes elementos que componen la organización. Pasando por un primer componente filosófico, seguido del analítico y finalizado por el operativo. (Cano, Díaz y Olivera, 2012)

Para nuestro caso, no compete observar el componente analítico; eje sobre el cual se teje la comprensión del entorno externo, este deberá abarcarse desde un ambiente general, un ambiente social y finalmente el ambiente competitivo; los cuales permitirán percibir tanto las oportunidades como las amenazas de la organización. (Hernandez, Fernández y Baptista, 2014)

Por otra parte, en el análisis del entorno interno se observará y analizará los aspectos endógenos de la organización; esto permitirá reconocer aquellas debilidades y fortalezas con que cuenta la empresa. Lo que, sumado al análisis externo, permite generar planes de acción pertinentes para los objetivos trazados desde la gerencia.

De la mano de lo anterior, el proceso de planeación estratégica es fundamental para mejorar los procesos de toma de decisiones; teniendo en cuenta que busca reducir uno de los factores más importantes para los gerentes, como lo es la incertidumbre y el riesgo.

Cabe señalar, que diversos autores indican que el proceso de toma de decisiones nace a partir del método utilizado, pasa por el tipo de problema o decisiones, las condiciones de incertidumbre, el estilo de pensamiento del tomador de decisiones y finalmente se observan los prejuicios de la toma.

En este orden de ideas, el Estudio de Mercados facilita el desarrollo del proceso de toma de decisiones, ya que impacta de manera positiva la mayoría de las áreas mencionadas anteriormente, generando una visión estratégica de la competencia, los consumidores y los proveedores.

Ahora bien, la estructuración del estudio de mercados establece el reconocimiento de los escenarios de interacción de la organización a partir de un análisis de fuentes primarias y secundarias; desde las cuales se extrae y procesa información relacionada al accionar de la empresa.

Adicionalmente, el proceso de análisis de información se da en medio de la validación estadística del proceso, lo que permite realizar inferencia sobre las unidades muestrales analizadas; y con ello comprender aspectos relacionados con la tendencia del mercado, así como la valoración de la demanda tanto para nichos constituidos, como para nuevos segmentos de interés. (Kinneer y Taylor, 2009)

Por su parte, las fuentes primarias, en especial la investigación cualitativa, permite reconocer las características de producto; sus elementos de valor y los nuevos aspectos que desea el cliente agregar sobre él. Con esto logra esclarecer los elementos de valor del producto, así como su ventaja diferenciadora sobre un segmento de mercado dado. (Armijo, 2011)

Sin embargo, y de acuerdo al recorrido teórico y metodológico presentado; la investigación de mercados no es el único insumo para el proceso de toma de decisiones, toda vez que su foco se centra en aspectos meramente externos, dejando de lado los elementos endógenos de la organización.

Como se mencionó con anterioridad, el proceso deberá mantener un orden y secuencialidad en su ejecución, con el fin de lograr metas trazadas y alinear a toda la organización bajo una misión y visión común.

>>

<<

En concordancia con lo anterior, es importante destacar que las áreas internas de la organización requieren de la aplicación de herramientas para su análisis; allí es donde ingresan estudio matemáticos y estadísticos entorno a la producción, estrategias de gestión, estrategias de comunicación que mejoren la comunicación entre colaboradores, entre otros.

Para finalizar, es importante y necesario, el resaltar que la integralidad es una competencia del empresario de hoy, esto permite el desarrollo de una visión clara y facilita los procesos relacionados con la gerencia, incentivando el trabajo en equipo, la comunicación asertiva y estructurada, el liderazgo, la inteligencia emocional y múltiples elementos adicionales que componen la excelencia en gestión.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alija, J. Brenlla, M. y Silgo, J. (2014). Manual Práctico de Investigación de Mercados. Recuperado de [https://www.academia.edu/7138584/MANUAL\\_PR%C3%81C-TICO\\_DE\\_INVESTIGACI%C3%93N\\_DE\\_MERCADOS](https://www.academia.edu/7138584/MANUAL_PR%C3%81C-TICO_DE_INVESTIGACI%C3%93N_DE_MERCADOS)

American Marketing Association (AMA). (2019). Definition of Marketing Research. Recuperado de <https://www.ama.org/the-definition-of-marketing/>

Armijo, M. (2011). Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público. Recuperado de [https://www.cepal.org/ilpes/publicaciones/xml/8/44008/SM\\_69\\_MA.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/publicaciones/xml/8/44008/SM_69_MA.pdf)

Cano, M., Díaz, A. y Olivera, D. (2012). La planeación estratégica en el ámbito de la mercadotecnia. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/planeacion2008-1.pdf>

Emurgado, J. (2011). Tema 3. Plan estratégico de marketing. Área de Comercialización e Investigación de Mercados Dirección Comercial I. 3º L.A.D.E. Recuperado de <http://www4.ujaen.es/~emurgado/tema3.pdf>

Hernandez, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Métodos de la Investigación. Sexta Edición. México: McGraw-Hill.

Kinnear, T. y Taylor, J. (2009). Investigación de Mercados: Un enfoque aplicado. Quinta Edición. Madrid: McGraw-Hill.

#### **FICHA TÉCNICA**

**NOMBRE DEL PROYECTO:** La Investigación de Mercados y La Toma de Decisiones en las Organizaciones – Una Perspectiva desde la Planeación Estratégica.

**PALABRAS CLAVE:** innovación social, unidades productivas, comunidades vulnerables

**PROGRAMA ACADEMICO:** Especialización en Gerencia de Proyectos

**GRUPO DE INVESTIGACIÓN:** QUANTUM

**SEMILLERO DE INVESTIGACIÓN:** Financiamiento Orbis

**LIDER DEL PROYECTO:** Juan Sebastián Dugarte Mendoza

**CORREO ELECTRONICO:** mdugarte@uniminuto.edu.co

**INVESTIGADORES:** Cesar Augusto Silva Giraldo

**CORREO ELECTRONICO:** csilvagiral@uniminuto.edu.co

**INVESTIGADORES:** Yohanna Milena Rueda Mahecha

**CORREO ELECTRONICO:** yruedamahec@uniminuto.edu.co

# LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS ORGANIZACIONES – UNA PERSPECTIVA DESDE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA



# ESTRATEGIAS DE MODELOS ANTROPOLÓGICOS PARA HUMANIZAR LA ORGANIZACIÓN Y DIGNIFICAR AL TRABAJADOR.

Líder Del Proyecto:  
Juan Carlos Mejía Serrano

Investigadores:  
Pablo Cesar Gaviria Bautista, Cesar Augusto Silva Giraldo, Yohanna Milena Rueda Mahecha,

## RESUMEN

El presente artículo pretende analizar estrategias de modelos antropológicos a la alta gerencia, para establecer una ética empresarial y mediante este, humanizar la organización y dignificar al trabajador para que contribuyan con una mejor calidad de vida laboral. Por ende La humanización comienza cuando se dedica tiempo para conocer mejor a los empleados, pues relacionarse profesionalmente con ellos es conocer el ser humano que hay detrás. Así mismo el objetivo de esta investigación fue identificar estrategias basadas en la humanización, que permitan sensibilizar al empleador y al empleado, para lograr una comunicación integral. Mediante un enfoque de encuesta descriptivo e explicativo, con el fin de recopilar información evidente relacionada con el personal de alta gerencia de una organización.

Palabras claves: Humanización, organización, estrategias, gestión empresarial, ética, calidad de vida laboral.

## ABSTRACT

This article aims to analyze strategies of anthropological models to senior management, to establish a business ethic and through this, humanize the organization and dignify the worker to contribute to a better quality of working life. Therefore, Humanization begins when time is spent to get to know employees better, because to relate professionally with them is to know the human being behind them. Likewise, the objective of this research was to identify strategies based on humanization, which allow the employer and the employee to be sensitized, in order to achieve comprehensive communication. Through a descriptive and explanatory survey approach, in order to gather evident information related to the top management personnel of an organization.

Keywords: Humanization, Organization, Strategies, Business Management, Ethics, quality of working life

>>

---

<<

## INTRODUCCIÓN

Actualmente se ha logrado evidenciar la ineficiencia de las herramientas de gestión empresarial que se han infundido hasta el momento, hemos pasado por calidad total, reingeniería de procesos, benchmarking, outsourcing, entre otras, solo queda una pregunta que nos deberíamos plantear ¿Es necesario hablar de humanización en la organización? No solo se diría que sí, como respuesta, si la empresa desea seguir siendo competitiva debería considerarlo.

El tema de la humanización se hace cada vez más importante de plantear e implementar en las empresas. Una empresa es un entorno en donde coexisten y tienen vivencias las personas que de una u otra manera laboran allí, por tal motivo la actividad laboral termina impactando la vida privada de las personas que tanto en ella y con ella tienen algún vínculo en común con las organizaciones.

Es por esto que nace la necesidad de humanizar las empresas, y esto se puede lograr a través del entrenamiento de las personas en el que se enseñe a cultivar un ambiente empresarial donde se cuide la salud física, emocional, social, laboral, espiritual, individual, colectiva, planetaria y demás que se contemplan dentro de este contexto.

En este orden de ideas es primordial entender que humanizar las empresas es un acto que beneficia a socios, directivos, colaboradores, proveedores, clientes, ciudades, países, continentes; ya que en el humanismo se construyen vínculos de sanos beneficios que contribuyen significativamente a la humanidad, la comunidad y la sociedad.

# DESARROLLO MODELOS ANTROPOLÓGICOS PARA HUMANIZAR LAS ORGANIZACIONES.

## MODELO DE RIBES & HANKINS

Debemos estar conscientes que podemos afirmar que las personas grupales también tienen memoria. Entendimiento, voluntad, afectividad, motivaciones, éticas y misión. Según el documento existen 3 elementos particularmente relevantes de las personas grupales que son: la misión o razón de ser de una organización, la cultura o modo de ser de una organización y el buen clima existencial o éxito de una organización.

La buena dirección de una organización consiste casi exclusivamente en la fijación, implementación y realización de una determinada cultura. Esta es la base de la función directiva. Por ello es importante que las empresas manejen estrategias en donde se define la estructura de la organización, mediante ciertas asignaciones de trabajo en las que se establecen actividades y nace el hecho de aprender a trabajar de forma grupal, dado que se dan adquirir sus habilidades y capacidades especiales necesaria para el desempeño armónico del trabajo habría que decir también que las personas que forman el equipo deben estar preparadas técnicamente para desarrollar esas actividades y como consecuencia asumir las responsabilidades inherentes a ellas

>>

## MODELO WHOQOL-BREF

(THE WORLD HEALTH ORGANIZATION  
QUALITY OF LIFE).

El WHOQOL ha sido desarrollado centrándose en la calidad de vida percibida por la persona. Proporciona un perfil de calidad de vida, dando una puntuación global de calidad de vida, de las áreas y de las facetas que lo componen. El WHOQOL-BREF produce un perfil con 4 ítems puntuados (salud, física, psicológica, relaciones sociales y ambientes) y 2 ítems individuales sobre la percepción de la calidad de vida y salud (Matamala, 2003, p.12).

Dentro del cuestionario realizado se dan unas variables en temas como competitividad, desarrollo organizacional, cada variable tiene un indicador como relaciones sociales, salud física y mental, ambiente armonioso y de ahí parte el desarrollo de la pregunta. La recolección de datos se desarrolla en las siguientes etapas: en una elaboración del instrumento de medición, confiabilidad del mismo, la aplicación, la codificación en archivos de los datos, seleccionando la prueba estadística y realizando el respectivo análisis.

Después de aplicada la encuesta o el cuestionario, se le dará estudio a la competitividad, desarrollo organizacional dentro de la calidad de vida laboral. Dependiendo del porcentaje de aceptabilidad que arroje el estudio se realiza un diagnóstico, que permitirá medir la baja y la alta calidad de vida del personal en mención.

## CALIDAD DE VIDA LABORAL FUNDACIÓN CENTRO INTERNACIONAL DE ESTUDIOS AVANZADOS.

Esta propuesta permite analizar las situaciones que se presentan respecto a la humanización de los trabajadores. Se identifican los factores y componentes que influyen en la población seleccionada y en la satisfacción laboral. El diagnóstico es de tipo descriptivo, se construye una entrevista semiestructurada, se realizan las entrevistas de forma personalizada, guardadas a través de grabaciones, luego se digitalizan, analizan y posteriormente se realiza un diagnóstico (Tabares & Vincos, 2015, p.37)

Las entrevistas arrojan resultados que permiten validar los principales componentes y factores reconocidos como determinantes en la humanización y por ende en la satisfacción laboral. Entre otros componentes entre podrían considerarse de motivación, de capacitación, de reconocimiento, de relación vida trabajo y de relaciones interpersonales (Tabares & Vincos, 2015, p.37)

El acoso laboral es toda conducta que constituya agresión u hostigamientos reiterados, ejercida por el empleador, por uno o más trabajadores en contra de otro u otros compañeros de trabajo. La violencia laboral afecta a la dignidad de millones de personas en todo el mundo. Es una importante fuente de desigualdad, discriminación, estigmatización y conflicto en el trabajo (Bedoya, Brand, & Ocampo, 2015, p.3)

Este modelo investigación se enmarca en un paradigma cuantitativo, en el entendido que privilegiará la presentación de datos y resultados estadísticos. El enfoque es descriptivo/ explicativo, porque se caracterizan los principales aspectos y características de la población objetivo. Encuesta realizada a empleados del sector público bajo diferentes modalidades de contratación. Una vez recolectada la información se procedió a la consolidación y sistematización de la misma (Bedoya, Brand, & Ocampo, 2015, p.4)

&gt;&gt;

---

<<

Posteriormente con los datos que arroja la encuesta se tabula y se grafican. A partir de los resultados, se realiza análisis descriptivo e interpretativo del comportamiento de los resultados en la estadística. Así mismo con este análisis se obtienen conclusiones de la aplicabilidad de la ley de acoso laboral, y recomendaciones que podrían ser útiles tanto para el empleador como para el trabajador, en beneficio de este (Bedoya, Brand, & Ocampo, 2015, p.4)

La alta gerencia es la encargada de la toma de decisiones, y estas sirven como guía para alcanzar los objetivos en la humanización y la dignificación del trabajador. Una organización merecerá mayor aprecio en la medida en que consiga para todos los implicados un conjunto más valioso de logros extrínsecos (dinero), intrínsecos (autoestima, realización, progreso personal, amistad) y trascendentes (satisfacción de terceros que en ocasiones supondrán gratitud y reconocimiento). Así contribuirá con una mejor calidad de vida en sus trabajadores.

Según las teorías anteriores, se plantea una metodología basada en la técnica de Likert, con el fin de especificar el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. El objetivo principal de esta técnica es recopilar información relacionada con el compromiso de la organización para humanizar y dignificar al trabajador. El enfoque principal es conocer las diferentes herramientas y medios que usa la organización para lograr dignificar al trabajador con el fin de identificar las fortalezas y debilidades teniendo en cuenta los resultados a partir de una encuesta personal para la alta gerencia.

En los resultados esperados se podrá medir el grado positivo como neutral y negativo de cada enunciado y a partir de esto se podrá conocer la jerarquía de la conformidad de la alta dirección hacia determinada oración afirmativa o negativa. La escala de Likert permite determinar el nivel de acuerdo o desacuerdo de los encuestados, asumiendo que las actitudes pueden ser medidas. El cuestionario con la técnica de Likert será de gran ayuda en esta investigación, las preguntas formuladas pueden medir la opinión o actitud de la alta dirección hacia el tema de la humanización y dignificación del trabajo.

## CONCLUSIONES

Los esfuerzos de formalizar la conciencia colectiva de los trabajadores refleja el interés prioritario de humanizar las relaciones laborales, basada en el respeto y la comunicación asertiva entre el empleador y el empleado, esto se puede lograr mediante la humanización organizacional, ya que es un medio que invita a sus directivos a reconsiderar la importancia de las personas y a crear ambientes de trabajo dignos para que los trabajadores puedan desarrollarse integralmente y por ende, retornar a las personas, de donde toda innovación surge y a donde toda innovación retorna; la relevancia del apoyo, la confianza, la motivación y los medios para que se pongan a pensar.

La humanización del ambiente de trabajo es un reto más accesible de lo que parece, pues es posible en la medida que, con esfuerzo, se logre contribuir a generar beneficios para la empresa y los trabajadores y así se logra mejorar procesos y la organización interna, se eleva la productividad y se da un impulso a la competitividad.

>>

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bedoya Salazar, V., Brand Ruiz, D. F., & Ocampo Valencia, J. (05 de 2015). CUAL ES EL ALCANCE DE LA LEY DE ACOSO LABORAL FRENTE A PRINCIPIO CONSTITUCIONAL DE DIGNIDAD HUMANA DEL TRABAJADOR EN LA EJECUCION DEL CONTRATO LABORAL EN EL SECTOR PUBLICO MANIZALES 2015. Obtenido de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2245/tesis%20acoso%20laboral.pdf?sequence=2>

Matamala Bastian, V. D. (2003). Estudio comparativo: perfil de percepción de calidad de vida de enfermeras que trabajan en el sistema publico de salud, Valdivia Chile, Noviembre 2002. Obtenido de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2003/fmm425e/doc/fmm425e.pdf>

Tabares Alzate, D. M., & Vincos Basto, A. I. (2015). CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL GRUPO DE EMPLEADOS DE LA FUNDACIÓN CENTRO INTERNACIONAL DE ESTUDIOS AVANZADOS EN NIÑEZ Y JUVENTUD CINDE SEDE MANIZALES. Obtenido de [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2337/Vincos\\_Basto\\_Alejandra.pdf?sequence=1](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2337/Vincos_Basto_Alejandra.pdf?sequence=1)

**FICHA TÉCNICA**

NOMBRE DEL PROYECTO: ESTRATEGIAS DE MODELOS ANTROPOLÓGICOS PARA HUMANIZAR LA ORGANIZACIÓN Y DIGNIFICAR AL TRABAJADOR.

PALABRAS CLAVE: Humanización, organización, estrategias, gestión empresarial, ética, calidad de vida laboral.

PROGRAMA ACADEMICO: Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales

GRUPO DE INVESTIGACIÓN: QUANTUM

SEMILLERO DE INVESTIGACIÓN: Hélice

LIDER DEL PROYECTO: JUAN CARLOS MEJÍA SERRANO

CORREO ELECTRONICO: jmejiaserra@uniminuto.edu.co

INVESTIGADORES: PABLO CESAR GAVIRIA BAUTISTA

CORREO ELECTRONICO: pgaviriabau@uniminuto.edu.co

INVESTIGADORES: Yohanna Milena Rueda Mahecha

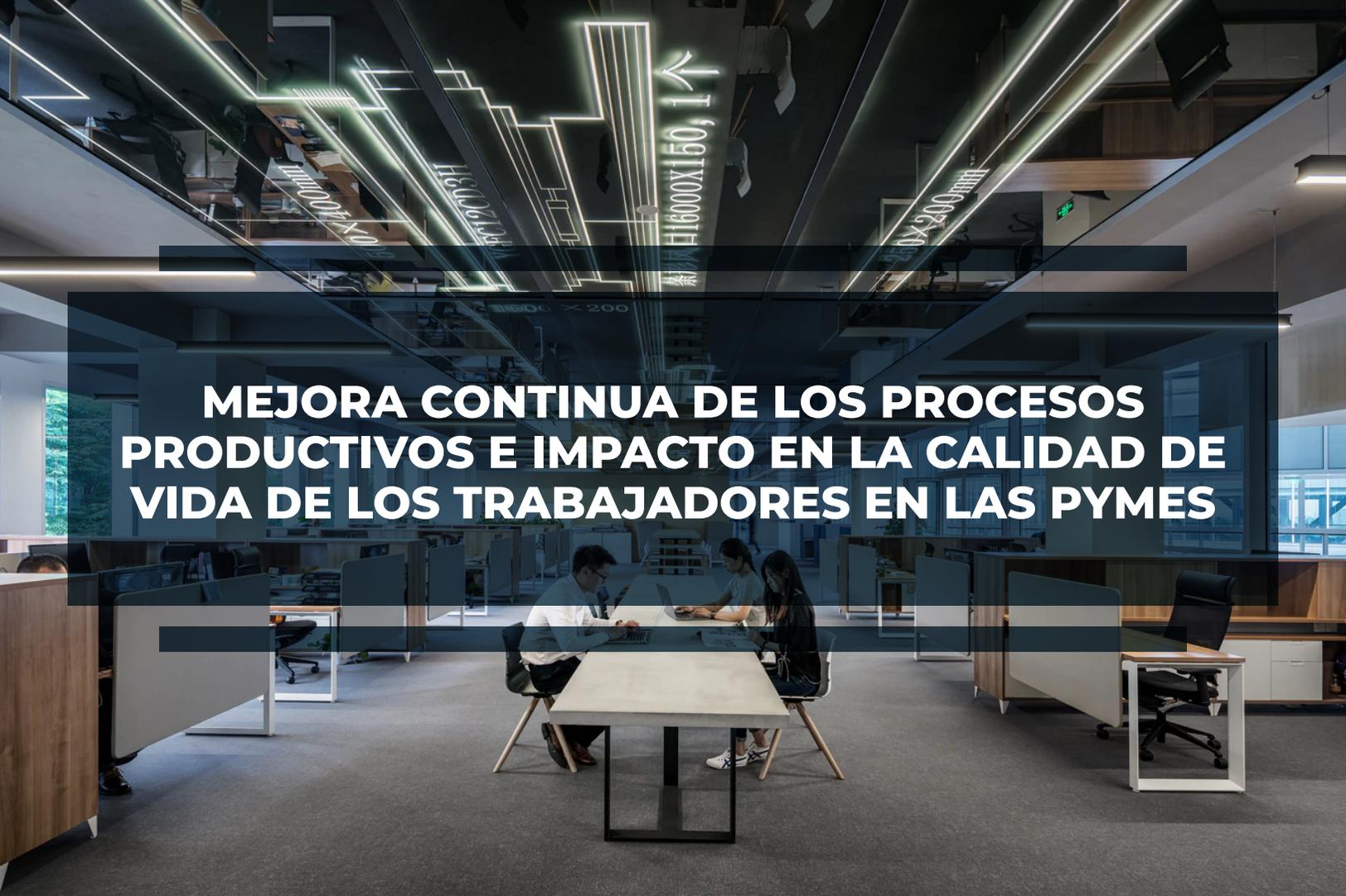
CORREO ELECTRONICO: yruedamahec@uniminuto.edu.co

INVESTIGADORES: Cesar Augusto Silva Giraldo

CORREO ELECTRONICO: csilvagiral@uniminuto.edu.co



**ESTRATEGIAS DE MODELOS  
ANTROPOLÓGICOS PARA  
HUMANIZAR LA ORGANIZACIÓN Y  
DIGNIFICAR AL TRABAJADOR.**



# MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS E IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES EN LAS PYMES

## Yan Ureña

Postdoctor en Ciencias Humanas, Corporación Universitaria minuto de Dios-UNIMINUTO, Norte de Santander – Cúcuta- Colombia, Profesor-Investigador. Correo electrónico Institucional: yan.urena@uniminuto.edu Correo personal: yan\_urena@hotmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9970-159X>

### Introducción

En su mayoría, la economía de un país, específicamente de Colombia, hace parte de un mercado cambiante y globalizado. Esta situación conlleva a que las empresas productivas inicien un proceso de adaptación donde se logre comprender además de satisfacer las necesidades o problemáticas de las empresas PYMES y del entorno que las rodea, acorde a unas condiciones del entorno cada vez más fluctuantes. Ahora bien, la globalización, según Zambrano y Almeira (2017), “es un proceso que favorece el desarrollo tecnológico de las empresas, potenciando su capacidad productiva y competitiva, lo cual redundará en rentabilizarse en el mercado” (p. 16), en vista de lo planteado, esto implica a generar nuevas alternativas además de retos de las comunidades que se vinculan a la productividad, especialmente cuando se trata de ajustar los avances tecnológicos, es decir que las empresas para tener una mejora continua de los procesos debe tecnificar los mismos y ajustarlos a las nuevas exigencias de los mercados competitivos.

Ahora bien, la tecnificación de los procesos permite generar productividad empresarial que permite alcanzar los niveles de calidad, el cual se conoce actualmente como la cuarta revolución industrial. Para Zambrano, Serrano, Macía y Ureña (2018), los procesos técnicos de la mejora continua de los procesos productivos, se ajusta a llamada cuarta revolución industrial, donde “la masificación y la intensificación del trabajo conllevan consecuencias de grandes magnitudes que se verán reflejadas en el aumento de la jornada laboral, el desplazamiento de la mano de obra, desocupación y degradación del trabajo, ocasionando el detrimento de la salud de los trabajadores” (p. 78). Asimismo, el deterioro de salud y la calidad de vida de los trabajadores hacen que crezcan las necesidades de implementar, en las empresas, estrategias para velar por cada uno de ellos, protegiéndolos de los peligros que se generan en las empresas.

>>

Por otra parte, fuera del deterioro de salud por la productividad excesiva se suma el tiempo excesivo de trabajo las cuales ponen en riesgo las condiciones laborales de los individuos. Si los trabajadores se sienten presionados baja la calidad de la productividad de las empresas. En vista de lo planteado, Medina, Aguilera, Poza, y Sánchez (2012), señalan que “el tiempo de trabajo y su distribución tienen importantes consecuencias en la salud, la conciliación de la vida personal y laboral y condiciones de vida de las personas, por lo que siempre ha sido uno de los ejes clave de las relaciones laborales” (p. 67). De allí, las empresas tienen la necesidad de establecer planes de mejora continua en el proceso productivo, donde se vea involucrado directamente las necesidades del trabajador, llevando a las empresas a mantener en el mercado competitivo, aunque sino se eleva las retribuciones salariales de los empleados esta competitividad se vería afectada, haciendo muchas veces que caiga la producción y calidad de este.

En consecuencia, es explicativo la comunicación que existir entre la productividad y las estrategias de mejora continua que deben diseñar e implementar las empresas, específicamente las pymes, ya que les permite mantenerse en los mercados competitivos demostrando la motivación de los empleados, debido a que los llevan a la continua revisión de las situaciones que puede generar la paralización del proceso productivo. Para López (2008), los productos deben estar sujetos a los estándares de calidad del cliente y esto se logra con la mejora continua de los procesos sin poner en riesgo la salud y calidad de vida del trabajador. Además, la competitividad es un elemento esencial ya que los mercados de globalizan y generalizan, alcanzando de esta manera el liderazgo.

Es necesario entender que las pequeñas y medianas empresas (Pymes), deben tomar en serio la proceso de producción, y debe generar estrategias además de proyectos de mejoras continua para satisfacer las necesidades de los trabajadores y lograr mantenerse en los mercados competitivos. Aunado a lo anterior, Marulanda, López y López (2016), señala que las pymes se definen “según sus activos totales y el número de empleado” (p. 12). En vista de lo planteado, para efectos de este artículo la investigadora quiere analizar conceptualmente las estrategias de mejora continua en el proceso productivo de pymes y cómo impacta en la calidad de vida los trabajadores.

## MEJORA CONTINUA

En las empresas la mejora continua debe permitir desarrollar el proceso de producción de manera eficiente, optimizando cada uno de esos procesos en el camino. Asimismo, Fernández (citando en Esquivel, León y Castellanos 2017), la mejora continua “debe comprender el sistema para mejorar la calidad de vida de los trabajadores y de todos los que se encuentran alrededor del funcionamiento de la empresa, manteniendo a cada uno satisfechos” (p. 25). Esa satisfacción genera en la empresa rentabilidad y crecimiento, haciendo efectiva las operaciones. En vista de lo planteado, para Esquivel, León y Castellanos (2017), la mejora continua “comprende tanto una filosofía como un sistema destinado a mejorar día a día el quehacer en materia: de niveles de calidad, productividad, costos, niveles de satisfacción, niveles de seguridad, tiempos totales de los diversos ciclos, tiempos de respuesta y grado de fiabilidad de los procesos” (p. 123). Todas las empresas deben desarrollar estrategias además de planes para tener en cuenta la mejora continua, en otras palabras, permite el perfeccionamiento de actividades que cada día los llevas a optimizar los procesos, llevándolos al cumplimiento de los objetivos de producción.

De la misma manera, Guerra (2007), señala que la mejora continua “es una estrategia sistemática y periódica para mejorar la calidad del laboratorio y los elementos de entrada y de salida que unen estos procesos” (p. 45). En otras palabras, es forma de resolver las situaciones que se presenta en el proceso de producción que ponen en riesgo la calidad de vida de los trabajadores, además del entorno en que se desenvuelven las actividades productivas. Es indispensable entender, según Carrillo (citado en Guerra 2007), que “si existe alguna situación es necesario mejorar los procesos hasta que se consiga la efectividad y la eficiencia del proceso” (p. 29). De la misma forma, esas estrategias permiten a cada uno de los gerentes mejorar la calidad de la empresa y eso se debe al desarrollo de los procesos personales e individuales de los trabajadores. Si un trabajador se ve amenazado su eficiencia en el trabajo será mínimo viéndose afectado la productividad de los productos finales.

En el mismo sentido, Pérez (2016), afirma que la mejora continua hace referencia a que “el indicador más fiable de la mejora de la calidad de un servicio sea el aumento permanente además de cuantificable que basa en la satisfacción del cliente” (p. 79). En vista de esto, las empresas se encuentran en la obligación de adoptar estrategias centradas en los resultados, permitiendo mejorar la calidad de producción así como de la calidad de vida de los trabajadores. Asimismo, Zambrano (citado en Pérez 2016), señala que los trabajadores son la pieza fundamental de los procesos productivos, ya que son talento que logra que las empresas se mantengan en el mercado competitivo, asimismo, son los que mantienen satisfechos a los clientes. En consecuencia, con optimización se pueden desarrollar planes estratégicos el cual desarrollan y atacan las situaciones que se puedan presentar en los procesos productivos de la empresa.

Ahora bien, Marín, Bautista y García (2014), señalan que la mejora continua “es una metodología para lograr mejoras en los procesos, alcanzando cada vez patrones más elevados”, esos patrones les permiten satisfacer las necesidades de los clientes, lo que los mantiene en el mercado competitivo. Asimismo, la mejora continua para García y Prado (citado en Marín, Bautista y García 2014), “es una de las herramientas básicas para aumentar la competitividad en las organizaciones”. Ese aumento se logra tomando en cuenta las estrategias y acciones para mejorar los procesos, es decir las empresas deben tener un plan que permita enfrentar cualquier contingencia que se presente en las operaciones, llevándola a mejorar y ser productiva.

Asimismo, esos planes deben mostrar las vías que se deben tomar para generar los cambios y ajustarse a los avances e innovaciones, que en la actualidad son constantes. De la misma manera, Bond (citado en Marín, Bautista y García 2014), afirma que la mejora continua debe significar un modo de vida dentro de la organización, es precisamente esto lo que hace de la mejora continua una herramienta tan valiosa y, a la vez, difícil de implementar hasta sus últimas consecuencias. En pocas palabras, la mejora continua es una metodología que permite optimizar los procesos productivos tomando en cuenta la calidad y efectividad de cada uno de los procesos.

De la misma manera, Tovar (2007), señala que la mejora continua “permite optimizar los procesos a través del involucramiento de las personas en el desenvolvimiento de las tareas diarias, llevándolos a la solución de problemas cotidianos y que ponen en riesgo la calidad del producto” (p. 69). La participación e integración de todas las partes de la empresa permiten poner en práctica las redes de actividades, donde cada departamento encuentre conexión y no se encuentren desconectada bajo un cambio. Para lograr la mejora continua se debe la empresa apoyar del talento humano ya que son ellos quienes cumplen las estrategias para realizar adecuadamente los procesos de producción.

# PROCESO PRODUCTIVO

## PROCESO PRODUCTIVO

Una vez que se optimiza el proceso los clientes entregan su fidelidad a la producción comprando con la confianza y credibilidad que merece el producto, aunque en muchas ocasiones para sacar la producción se deben mejorar esos procesos y mantener estrategias para mantener en funcionamiento. De la misma manera, García (2013), expresa que “entiende por proceso productivo a la forma de llevar a cabo la transformación de las entradas y salida, mediante un conjunto organizado, así como estructurado de operaciones” (p. 10). En otras palabras, es la manera como se debe generar la producción y donde se tome en cuenta la forma de realizarla, es decir de manera manual (mano de obra), mecánica (máquina y mano de obra), automática (maquinaria), serie (mercado lineal) y lote (para los clientes por pedido). Con el proceso productivo las empresas suelen crecer ya que obtienen la confianza de los clientes y la credibilidad de los productos.

Basado en lo anterior la optimización del proceso de producción depende de la efectividad productiva donde se tome en cuenta el nivel de manejo tecnológico y la preparación de la mano de obras, que en la actualidad forman parte esencial de las producciones. En consecuencia, Moreno y González (2013), señala que “el proceso productivo determinara la disposición de las máquinas, la cualificación de las operaciones, el volumen de las instalaciones y su localización” (p. 45). En las pymes el proceso productivo, depende de la inversión y financiamiento que se tenga para la compra y actualización de las maquinarias, llevando a utilizar diariamente la mejora continua, esto para evitar fallas en el proceso. Por otras parte, Baca, Cruz, Cristóbal, Baca, Gutiérrez, Pacheco, Rivera, Rivera y Obregón (2014), señalan que el proceso de producción “depende de las estrategias de mejora debido a que en los procesos siempre existen fallas, las cuales deben ser optimizadas en un tiempo mínimo, para evitar parar la producción y que se vea afectada la empresa económicamente” (p. 73). En pocas palabras el proceso productivo son los pasos que se deben tomar para generar efectivamente un producto que es manipulado por los clientes y que deben satisfacerlo.

Tomando en consideración lo antes expuesto, Fullana y Paredes (2008), afirman que el proceso productivo “es aquella donde se toma en consideración la producción de bienes y servicios permitiendo realizar a diario transformaciones para satisfacer a los clientes” (p. 56). Para lograra esos productos es necesario llevar a cabo una serie de actividades organizadas que generan actuaciones basada en la materia prima, conocimiento del talento humano que genera ese proceso y actualización de las maquinarias que son las encargadas de fabricar esos productos deseados. Muchas veces por la falta de proyectos de mejora continua, existen fallas en el proceso productivo que hacen que la empresa tenga pérdidas considerables y en ocasiones llevándolos a la quiebra y salida del mercado competitivo.

Por otra parte, Guevara y Linares (2010), señalan que el proceso productivo tiene un nivel de complejidad bajo, debido a que este depende de las estrategias, así como de la naturaleza con la que se aplica la materia prima” (p. 125). En el desenvolvimiento del proceso productivo el gerente saca conclusiones basados en diferentes suposiciones que debe sustentar con planes de mejoramiento, con la finalidad de atacar cualquier contingencia que se presente, evitando las fallas y paralización de esa producción. Es necesario entender que la producción permite se generalizado y esto trae rentabilidad a la empresa, es por ello por lo que siempre deben estar preparados para solventas las situaciones que se generen en el camino. De la misma manera, Cuatrecasas (2012), afirma que el proceso productivo “consiste en los cambios de los diferentes factores que inciden en la producción, es decir la generación de actividades que dan las pautas para el desarrollo tales como la identificación, desarrollo de objetivos y pasos de como se debe procesar la materia prima” (p. 435). Los cambios que se realizan en el proceso productivo deben estar sujetos a las innovaciones, ya que ayudan en el desarrollo efectivo de cada uno de los productos, en tiempos accesible y rápidos.

En el mismo sentido, para Pombo (2012), el proceso productivo “es el conjunto de sistematizaciones ordenadas de transformación de los factores, insumos, bienes o servicios a través de la aplicación de un modo mecánico, basado en la tecnología” (p. 65). Es por ello por lo que la tecnología en el proceso productivo juega un papel importante ya que permite desarrollar las actividades y acciones de manera fácil y rápida, es decir en menor tiempo. Ese tiempo permite realizar más producción llevando a satisfacer a los clientes, ya que a mayor producción mayor ventas y mejor rentabilidad tienen las pymes. Asimismo, para Ripoll (2011), señala que los procesos de producción “es la cadena de acciones necesarias para fabricar y transformar bienes que, normalmente, realiza los empleados o mano de obra, con la finalidad de satisfacer sus necesidades; esto es, el cambio de materia y energía a través de la tecnología, en bienes y servicios” (p. 195). Aunado a lo anterior, la mano de obra es otro elemento esencial ya que es quien perfeccionada cada elemento de la producción y mantiene directo contacto con las maquinarias, es por ello, que debe ser calificado para el desarrollo de las acciones planteada en la producción, una persona inexperta pone en riesgo la producción.

De la misma manera, Míguez (2010), afirma que el proceso productivo “está referido a una serie de actividades que permite obtener un producto, bien o servicio para satisfacer al cliente” (p. 74). Es indispensable señalar que el proceso de producción se encuentra orientado a mejorar las metas además de objetivos de la producción donde se tome en cuenta la calidad, costos y flexibilidad de este, permitiendo que la empresa crezca día a día más. Ahora bien, Cardoso (2011), afirma que el proceso productivo “es un grupo sistematizado y dinámico de procedimientos que permiten modificar además de cambiar la materia prima n producto terminado, utilizando mano de obre calificada y no calificada, maquinarias y otras tecnologías” (p. 65). Asimismo, permite desarrollar etapas donde se tomen en cuenta las decisiones operativas, financieras y de inversión buscando el cambio de la materia prima en producto terminado, lo cual lleva a la empresa a satisfacer a los clientes.

## CALIDAD DE VIDA LABORAL

La calidad de vida laboral esta representada por los ambientes además de las condiciones favorables o desfavorables, que promueven la satisfacción de los empleados a través de una seguridad, motivación y recompensa en el trabajo. Esa calidad hace que los trabajadores se encuentren motivados a desarrollar cada una de las actividades y acciones. Al respecto, Duro (2014), señala que la calidad de vida laboral “es la realidad en que se desarrolla la vida laboral de cada uno de los trabajadores, donde se toman en consideración la estructura y prácticas para el beneficio del ambiente laboral” (p. 98). Para que exista calidad de vida en el ambiente laboral, es necesario que el gerente maneje estrategias donde se optimicen los procesos de producción, manteniendo a los empleados contentos, sobre todo porque se les respeta la autonomía de los niveles. Por su parte, Patlán (2016), afirma que la calidad de vida laboral “es la meta que permite mejorar los procesos humanos, manteniendo a los empleados en constante transformación llevando a optimizar el proceso productivo” (p. 123), es necesario señalar que si el recurso humano esta satisfecho las actividades del proceso productivo se llevaran adecuadamente ya que los trabajadores se interrelacionaran con su ambiente.

De la misma manera, para Fierro (2018), la calidad de vida laboral “alude al grado de ajuste, correspondencia o concordancia que tiene lugar entre el trabajador y el trabajo que tiene que realizar” (p. 76). En otras palabras, es visto como las estrategias que se utilizan para satisfacer las necesidades del empleado, con la finalidad de mantener los entornos en la que se devuelve la acción de trabajo, permitiendo a la empresa crecer sin enfrentar situaciones negativas con estos. En el mismo sentido, Lagos (2010), señala que la calidad de vida laboral “se refiere a los distintos elementos componentes y estructura interna del bienestar laboral que experimenta el trabajador en su trabajo” (p. 145). en otras palabras, tiene que ver con la forma de pensar, sentir y relacionarse, de los empleados en el lugar de trabajo, verificando a través de las estrategias los impactos que tiene una conducta negativa de estos, ya que la calidad es la aptitud que tienen hacia el trabajo.

En consecuencia, Tejera (2014), afirmo que la calidad de vida laboral “es el grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la organización”. Es decir, es el grado de satisfacción que tienen los empleados del puesto de trabajo lo cual se evidencia en el entorno en que se desenvuelve la acción. Las empresas deben realizar acciones para mantener la calidad de vida de los empleados de manera eficiente. Aunado a lo anterior, Díaz (2014), la calidad de vida laboral “son los sentimientos positivos o negativos que experimentan los trabajadores frente al entorno, manteniéndolos motivados y haciendo que crezcan en el futuro”. Las empresas se ven obligadas a mantener esa calidad de vida por ello es necesario realizar planes de mejoramiento continuo lo que genera que se realice los procesos de producción de manera sencilla y que los trabajadores no se sientan presionados para cumplir las metas.

Tomando en consideración lo antes expuesto, Suescún, Sarmiento, Álvarez y Lugo, (2016), afirman que la calidad de vida laboral “se refiere a mantener un ambiente laboral propicio y satisfactorio para el desarrollo y bienestar de las personas que conforman una empresa, implementando estrategias para el mejoramiento de condiciones favorables, motivación y rendimiento laboral para el desarrollo de las actividades propias del trabajo, causando un impacto positivo en términos de productividad y relaciones interpersonales en una empresa” (p. 14). Las condiciones favorables o desfavorables las genera en gerente con la aplicación de estrategias que generen actitudes de satisfacción y confort en los trabajadores. De la misma manera, Pazos, (2014), señala que calidad de vida en el trabajo “se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las necesidades personales las cuales son integradas con los puestos de trabajos” (p. 56). Es necesario señalar que para reducir los riesgos de los empleados en el ambiente laboral es necesario organizar prácticas además de estrategias que les asegure calidad de vida laboral.

Al respecto, Whoqol Group (citado en Alves, Cirera y Carlos 2013), refiere que la calidad de la vida laboral “es la percepción del individuo sobre su posición en la vida, en el contexto de la cultura y el sistema de valores en los cuales está inserto, y en relación con sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones”, en otras palabras es la manera que el empleado se siente frente las situaciones que se dan en la empresa, tomando en cuenta el proceso de producción. Muchas veces, esa calidad depende de las expectativas que desarrolla del puesto de trabajo. Por último, Ovalles y Silva (2012), señalan que los trabajadores con la calidad de vida ven cubierta todas sus necesidades logrando relacionar su vida con la cultura, costumbre y objetivos de la organización donde se desarrolla, sienten seguridad y confianza en los puestos de trabajo.

## CONCLUSIONES

Una vez que se analizó conceptualmente las estrategias de mejora continua en el proceso productivo de pymes y cómo impacta en la calidad de vida los trabajadores, se pudo concluir que la mejora continua viene basada en la satisfacción de los clientes, los cuales genera rentabilidad y crecimiento en las pymes de Colombia, haciendo efectiva las operaciones. Ahora bien, las empresas están obligadas a desarrollar estrategias donde se desenvuelvan actividades y acciones centradas en los resultados, permitiendo mejorar la calidad de producción, así como de la calidad de vida de los trabajadores. En el mismo sentido, esa mejora continua permite que el terminen con éxito los procesos de producción de las empresas, optimizando la compra y actualización de las maquinarias, llevando a utilizar diariamente la mejora continua, esto para evitar fallas en el proceso.

Es necesario entender que la producción permite ser generalizado y esto trae rentabilidad a la empresa, es por ello por lo que siempre deben estar preparados para solventar las situaciones que se generen en el camino. Con la mejora continua el proceso de producción se desarrolla efectivamente visualizando que el empleado se siente positivo, es decir que tiene calidad de vida laboral. En otras palabras, la calidad de vida laboral es visto como las estrategias que se utilizan para satisfacer las necesidades del empleado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alves D., Cirera Y., y Carlos A., (2013), Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. Invenio, vol. 16, núm. 30, 2013, pp. 145-163 Universidad del Centro Educativo Latinoamericano Rosario, Argentina. ISSN: 0329-3475.
- Baca G., Cruz M., Cristóbal M., Baca G., Gutiérrez J., Pacheco A., Rivera A., Rivera I., y Obregón M., (2014), Introducción a la ingeniería industrial. Ingeniería y ciencia básica. Segunda edición. Grupo Editorial Patria. ISBN: 6074389195, 9786074389197. Disponible en: <https://bit.ly/2wtrL4v>.
- Cardoso J., (2011), Relaciones interpersonales y su influencia en el proceso productivo en una industria metalúrgica Argentina. GRIN Verlag editor. ISBN: 3656009937, 9783656009931. Disponible en: <https://bit.ly/2W18rfl>.
- Cuatrecasas L.L., (2012), Organización de la producción y dirección de operaciones: Sistemas actuales de gestión eficiente y competitiva. Ediciones Díaz de Santos. ISBN: 8499693490, 9788499693491. Disponible en: <https://bit.ly/2Z52Ab9>.
- Díaz A., (2014), Gestión de la calidad mediante mejora en la prevención de riesgos laborales en el sector sanitario. Ediciones Díaz de Santos. ISBN: 8499698611, 9788499698618. Disponible en: <https://bit.ly/2HLntSL>.
- Duro A., (2014), Psicología de la calidad de vida laboral. Ediciones Pirámide, ISBN: 843682881X, 9788436828818. Disponible en: <https://bit.ly/2JJ8PgU>.
- Esquivel A., León R., y Castellanos G., (2017), Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. Retos de la Dirección 2017; 11(2): 56-72. Disponible en: <https://bit.ly/2VV97TG>
- Fierro C., (2018), Calidad de vida laboral y su relación con aspectos sociolaborales en una empresa de servicios mecanizados del sector industrial. Universidad de Concepción. Disponible en: <https://bit.ly/2QwZU2T>.
- Fullana C., y Paredes J., (2008), Manual de contabilidad de costes. Delta Publicaciones. Madrid. ISBN: 8496477916, 9788496477919. Disponible en: <https://bit.ly/2XfRoYp>.
- García F., (2013), Dirección y gestión de la producción: Una aproximación mediante la simulación. Marcombo ediciones técnicas. Barcelona – España. ISBN: 842672020X, 9788426720207. Disponible en: <https://bit.ly/2MgH1Th>
- Guerra I., (2007), Evaluación y Mejora Continua: Conceptos y Herramientas Para La Medición y Mejora del Desempeño. Editor AuthorHouse. ISBN: 1434339068, 9781434339065. Disponible en: <https://bit.ly/30VulVk>.
- Guevara A., Linares A., (2010), Manual de procedimientos para la adquisición y suministro de bienes que son sometidos a procesos productivos. Editorial Licons. Dirección de materiales. Fecha: 18 de agosto de 2010. Disponible en: <https://bit.ly/2Mjpp9v>.
- Lagos S., (2010), Calidad de vida laboral en el contexto de responsabilidad social empresarial del sector forestal chileno. Universidad de Concepción (Chile). Centro EULA-Chile. Programa de Doctorado en Ciencias Ambientales. Disponible en: <https://bit.ly/2W3Ef3o>.
- López V., (2008), Gestión eficaz de los procesos productivos. Colección edirectivos. Editor Especial Directivos. ISBN: 849360285X, 9788493602857. Disponible en: <https://bit.ly/2EFztDa>.
- Marín J., Bautista Y., y García J., (2014), Etapas en la evolución de la mejora continua: Estudio multicaso Intangible Capital, vol. 10, núm. 3, septiembre-diciembre, 2014, pp. 584-618 Universitat Politècnica de Catalunya Barcelona, España. Disponible en: <https://bit.ly/2QwPMHe>.
- Marulanda, C., López, M., y López, F. (2016), La cultura organizacional y las competencias para la gestión del conocimiento en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de Colombia. Información tecnológica, 27(6), 03-10. Informe tecnológico Vol.27. No.6. La Serena 2016. Disponible en: <https://bit.ly/2Ek8gG7>
- Medina, J., Aguilera, J., Poza, A., y Sánchez, F., (2012), El tiempo de trabajo y la Jornada laboral en España” en Colaboración con el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- Míguez S., (2010), Mejoras del proceso productivo de plantas pilotos en una empresa del sector de la catálisis y petroquímica. Escola Técnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona. Disponible en: <https://bit.ly/30WJLZp>.
- Moreno J., y González Z., (2013), Prevención de riesgos laborales y medioambientales en la industria gráfica. ARGP0110. IC Editorial. ISBN: 8415994761, 9788415994763. Disponible en: <https://bit.ly/2wu8pmc>.
- Ovalles A., y Silva N., (2012), Calidad de Vida Laboral en un Grupo de Trabajadores de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Facultad de Ciencias Económicas – Administrativas. Especialización Gerencia de Recursos Humanos. Disponible en: <https://bit.ly/2-JPuNiu>
- Patlán J., (2016), Calidad de vida en el trabajo. Editorial El Manual Moderno. ISBN: 6074485844, 9786074485844. Disponible en: <https://bit.ly/30WZUh9>
- Pazos, A., (2014), Calidad de Vida Laboral de un Grupo de Personas en Situación de Discapacidad Cali 2013. Facultad de salud. Escuela de salud pública. Maestría en salud ocupacional. Santiago de Cali. Disponible en: <https://bit.ly/2YVTixR>.
- Pérez Y., (2016), La mejora continua de los procesos en una organización fortalecida mediante el uso de herramientas de apoyo a la toma de decisiones. ISSN No. 1390 – 3748. REG. Directorio y Catalogo Latindex No. 22956. Edición No. 37. Vol. 10 – No. 1 – Pág#9 – 19. Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG. Enero - Marzo, 2016.
- Pombo J., (2012), Proceso integral de la actividad comercial. Paraninfo ciclos formativos. Editorial Paraninfo. ISBN: 8497329392, 9788497329392. Disponible en: <https://bit.ly/2MmdG9W>.
- Ripoll V., (2011), Casos prácticos resueltos de contabilidad de costes: Adaptado a los nuevos grados. Profit Editorial. ISBN: 8415330367, 9788415330363. Disponible en: <https://bit.ly/2W2mGAD>.
- Suescún, C., Sarmiento G., Álvarez, L., y Lugo, M. (2016). Calidad de vida laboral en trabajadores de una Empresa Social del Estado de Tunja. Volumen 22. Número 1. Colombia. Revista Médica Risaralda. Disponible en: <https://bit.ly/2wtHhUn>
- Tejera G., (2014), Calidad del empleo y calidad de vida de los trabajadores de las maquiladoras de Nogales, Sonora. 2009. Volumen 24 de cuadernos cuarto creciente. El Colegio de Sonora editor. ISBN: 6078480790, 9786078480791. Disponible en: <https://bit.ly/2QDesOy>.
- Tovar A., (2007), CPIMC un modelo de administración por procesos. Panorama Editorial. Primera edición. ISBN: 9683816258, 9789683816252. Disponible en: <https://bit.ly/30UCERe>.
- Zambrano O., Serrano M., Macía A., y Ureña Y., (2018), La mejora continua en el proceso productivo de pymes y su impacto en la calidad de vida de sus colaboradores. Colombia – México - España. 2016-2018. Proyecto de Investigación al cual está vinculado Impacto del estrés percibido de los directivos en la productividad de los micros y pequeñas empresas en Colombia-México y España 2016-2018. Disponible en: <https://bit.ly/2Mr8Hom>.
- Zambrano O., y Almeira O., (2017), Mejora continua en productividad organizacional y su impacto en colaboradores. Colombia, 2017. Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bucaramanga, Colombia. Desarrollo Gerencial, 10(2), 82- DOI: <https://bit.ly/2EFFn7o>.



Edición Mensual #30 - Julio 2019

# INTELLIGENTISIA

BOLETÍN DIGITAL UNIMINUTO - VICERRECTORÍA REGIONAL SANTANDER