

## RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN

-RAI-

<b>Fecha de elaboración:</b> 12.04.2021			
<b>Tipo de documento</b>	TID:	Obra creación:	Proyecto investigación: X
<b>Título:</b> Diseño de un plan de bienestar orientado al fortalecimiento de la cultura de prevención en Serbacol E.S.P., en la ciudad de Palmira durante el período 2020-2021			
<b>Autor(es):</b> Viviana Ariza – Juliana Mena			
<b>Tutor(es):</b> Kenia Marcela González			
<b>Fecha de finalización:</b> 26.04.2021			
<b>Temática:</b> Cultura de prevención y bienestar laboral			
<b>Tipo de investigación:</b> Mixta con un enfoque exploratorio descriptivo			
<b>Resumen:</b> La presente investigación se realizó en la empresa privada SERBACOL E.S.P debido al rápido crecimiento de sus actividades y ausencia de un área de gestión humana, la alta rotación del personal y el cumplimiento del indicador de accidentes necesita urgente una intervención táctica y estratégica que mitigue, de forma activa y proactiva, el impacto negativo en todos los aspectos. La investigación es mixta por las características de las fuentes utilizadas, como entrevista al Gerente General y al Jefe de SST y encuestas realizadas a todos los colaboradores de la empresa, las cuales se trasladaron ordenadamente a un Excel para poder organizar, tabular y analizar la información recopilada, dando como resultado el cumplimiento del objetivo general y de los objetivos específicos trazados en la investigación. A través del diagnóstico realizado se evidenció que la percepción y satisfacción de los trabajadores, en lo que compete a temas de calidad de vida laboral y cultura de prevención, se encuentran insatisfechos y han generado otros temas adicionales como desmotivación y mal clima laboral, no identifican una cultura corporativa ni de prevención de riesgos en la empresa, lo cual permitió dar respuesta a la pregunta de investigación y cumplimiento a los objetivos planteados, ya que a través del diseño del plan de bienestar y fortalecimiento de la cultura de prevención a través de cada uno de los siete programas contenidos en este, sumado a las recomendaciones realizadas, se contribuirá con el mejoramiento y mitigación de varios problemas de gestión, clima e imagen empleadora que aquejan a la empresa. Lo anterior, debido a que los objetivos de cada una de las actividades es incentivar los espacios de recreación, integración y deportivos que, además de involucrar a los empleados de la empresa, se invite a la familia de primera línea a ser parte de algunas actividades y reconocer el esfuerzo de los empleados, reforzar los valores, la cultura del autocuidado y de seguridad laboral.			
<b>Palabras clave:</b> Cultura de prevención, prevención de riesgos laborales, bienestar laboral, plan de bienestar, riesgo laboral.			
<b>Planteamiento del problema:</b> En la actualidad la prevención de riesgos es un tema sumamente valorizado en las empresas, como afirma Fuentes (2015) “ya no hay empresa u organización que no cuente con la asesoría permanente u ocasional de estos profesionales” (p. 34), aunque aún hoy para muchos directivos lo es únicamente por el hecho cumplir la normatividad que exige la ley, por consiguiente queda mucho por mejorar y estudiar al interior de las empresas para garantizar no solo ambientes sanos y seguros, pues “no basta solo con completar matrices de riesgo y generar acciones preventivas” (Alarcón & Gutiérrez, 2015, p. 14) sino además garantizar al trabajador un bienestar físico y mental a nivel individual y colectivo a través de la sistematización de acciones que garanticen la sostenibilidad y adopción de valores y formas de actuación frente a los riesgos y la prevención que generen beneficios a nivel personal, social y organizacional, “sin duda alguna, la implantación de una auténtica cultura preventiva es una asignatura pendiente en nuestra sociedad”. (Hernanz, 2018, p. 5). Y quizá una de las razones sea lo manifestado por Burgos (2007) “el concepto de cultura preventiva es muy reciente” (p. 25)			

**Pregunta:**

¿Cómo lograr el fortalecimiento de la cultura de prevención en Serbacol E.S.P., en la ciudad de Palmira durante el período 2020-2021?

**Objetivos:**

General:

Diseñar un plan de bienestar orientado al fortalecimiento de la cultura de prevención en los trabajadores de Serbacol E.S.P, en la ciudad de Palmira durante el período 2020-2021.

Específicos:

- Diagnosticar la percepción y satisfacción de los colaboradores respecto a las políticas de prevención y actividades de bienestar en Serbacol E.S.P.
- Proponer un plan de bienestar orientado al fortalecimiento de la cultura de prevención en Serbacol E.S.P.
- Plantear un conjunto de indicadores que permitan evaluar el plan de bienestar y la cultura de prevención en Serbacol E.S.P.

**Marco teórico:**

El marco teórico de la presente investigación inicia con la historia de la evolución del término bienestar laboral, situando finalmente en los años setenta, donde se originó el movimiento del desarrollo organizacional, donde se busca una mejora en la gestión organizacional a partir del bienestar del trabajador, es acá que el termino de bienestar laboral pasa de una concepción asistencialista a una propuesta hacia el desarrollo humano integral del trabajador en la organización, relacionándose con el término calidad de vida y siendo éste una “preocupación que debía suscitar en toda organización el bienestar y la salud de todos sus empleados para que estos desempeñasen óptimamente sus tareas” (Davis, 1970 citado por Gómez, 2010). [pp. 23].

Otro aspecto abordado en el marco teórico se refiere a la cultura organizacional y cultura de prevención, ya que no son conceptos separados y debe quedar claro lo que significa e implica la cultura organizacional, pues dentro de esta es donde se puede desarrollar una cultura preventiva, como también menciona Zambrano (2016) “la cultura preventiva como parte de la cultura organizacional comprende las actitudes, competencias y patrones de comportamiento individual y de grupo que afectan e influyen sobre la salud y seguridad en el trabajo y consecuentemente sobre la prevención” (p. 33). [pp. 26].

**Método:**

La metodología utilizada en la presente investigación es de tipo mixto; por la naturaleza en la recolección de los datos es una investigación cuantitativa, con base en la medición numérica y el análisis que permitirá evaluar la percepción y satisfacción de los colaboradores respecto a las políticas de prevención y actividades de bienestar actuales en la empresa y de tipo cualitativo, debido a la forma como se obtuvo la información, a través de indagación directa con el Gerente General y el Jefe de SST y una encuesta realizada de forma presencial a la población total de la empresa, compuesta por 22 preguntas cerradas y seccionada en cuatro factores principales:

- Datos Sociolaborales
- Calidad de Vida Laboral
- Contexto Organizacional
- Cultura de Prevención

Posteriormente se analizan los datos recopilados, para ello se toma cada pregunta junto a su respectiva respuesta por trabajador y así clasificarlo según los cuatro factores mencionados, posteriormente se realizó un registro y tabulación, para así identificar y diagnosticar la percepción y satisfacción de todos los trabajadores de la empresa en cuanto a las políticas de prevención y bienestar laboral, información que servirá como imput para la propuesta y diseño del plan de bienestar que fortalezca la cultura de prevención en Serbacol E.S.P.

**Resultados, hallazgos u obra realizada:**

Partiendo del primer objetivo específico trazado en la investigación, mediante la aplicación y análisis de la encuesta, se obtuvo el diagnóstico actual de la percepción y satisfacción frente a las políticas de prevención y bienestar laboral por parte de los trabajadores de la empresa.

El resultado de la percepción y satisfacción respecto a las políticas de prevención y bienestar laboral por parte de los trabajadores de la empresa ha sido insatisfactorio, por lo que resulta urgente el diseño de un plan de bienestar en la empresa que permita mejorar el clima laboral, generar sentido de pertenencia con la empresa, trabajar y potenciar las competencias y habilidades blandas de las jefaturas con el fin de mejorar costes, productividad, marca empleador, accidentes laborales, ausentismo y disminuir la alta rotación de personal.

Continuando con el cumplimiento del objetivo general y el segundo y tercer objetivo específico de la investigación se definen estrategias claves contenidas en el plan diseñado y anudadas con su respectivo indicador, algunas de ellas:

- Crear un programa de reconocimiento según el cumplimiento de objetivos del trabajador.
- Realizar jornadas de salud.
- Realizar capacitaciones y reinducciones en temas de SST.
  - Realizar un cronograma anual de actividades de integración entre compañeros de trabajo y familias.
  - Realizar cronograma anual de olimpiadas y/o gincanas de diferentes disciplinas físicas, dentro de horarios establecidos por la organización para asegurar la mayor asistencia de trabajadores.
  - Un programa de Trainee en habilidades blandas para jefaturas (liderazgo, trabajo en equipo, comunicación asertiva)
- Creación de convenios con diferentes empresas para beneficio de los trabajadores.
- Fortalecer la comunicación, los valores, la cultura de la empresa y la cultura preventiva organizativa a través de campañas de sensibilización y activación.

**Conclusiones:**

De acuerdo con el proceso investigativo y los resultados analizados se presentan las siguientes conclusiones:

La empresa en la cual se desarrolló la investigación presenta falencias en temas que logren generar una cultura de prevención y total ausencia en la gestión estructurada y estratégica del bienestar laboral de sus trabajadores.

Esto debido a la falta de conocimiento del personal en temas de seguridad, la mala comunicación entre jefes y subordinados, no contar con un perfil especialista dentro de la empresa que diseñe, gestione y se encargue de hacer sostenible el bienestar y motivación del trabajador, no contar con un programa de capacitación anual en temas normativos y en temas de habilidades blandas, no contar con un programa de comunicación y difusión adecuado que impacte y genere cambios de conductas.

Así mismo la gerencia se encuentra interesada y comprometida con generar un cambio a la luz de los resultados obtenidos en la investigación y tomar medidas internas para la visibilidad, gestión y consolidación de temas de capacitación, motivación, bienestar y cultura preventiva en la empresa.

**Diseño de un plan de bienestar orientado al fortalecimiento de la cultura de  
prevención en Serbacol E.S.P., en la ciudad de Palmira durante el período 2020-2021**

**Viviana Carolina Ariza Duran**

**Cod. 57.466.415**

**Juliana Andrea Mena Valencia**

**Cod. 1.054.920.685**

**Corporación Universitaria Unitec**

**Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Bogotá Distrito Capital**

**12 de abril de 2021**

**Diseño de un plan de bienestar orientado al fortalecimiento de la cultura de  
prevención en Serbacol E.S.P., en la ciudad de Palmira durante el período 2020-2021**

**Viviana Carolina Ariza Duran**

**Cod. 57.466.415**

**Juliana Andrea Mena Valencia**

**Cod. 1.054.920.685**

**Kenia Marcela González**

**Directora**

**Corporación Universitaria Unitec**

**Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Bogotá, Distrito Capital**

**12 de abril de 2021**

## **Agradecimientos**

*A mis padres y hermano.*

*Juli por ser mi compañera.*

*Carlos por mostrarme la realidad.*

*JhoanDa por ser mi hermano mayor.*

*Tiger por acompañarme en el viaje más importante.*

*Dan por ser incondicional desde que nos conocemos.*

*Erdi por mostrarme que el orden no siempre es el correcto.*

*Al profesor Oscar Vásquez por su interés, paciencia y motivación.*

*A la profesora Viviana por su capacidad de crear interés en un tema que no suele serlo.*

*A la profesora Kenia por su indiscutible vocación de servicio y ayuda en cada consulta realizada.*

*Viviana Carolina Ariza Durán.*

## **Agradecimientos**

*En primer lugar, deseo expresar mi agradecimiento a la tutora de esta tesis, Profesional. Kenia Marcela González, por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas. Gracias por la confianza ofrecida. Asimismo, agradezco a mi compañera Viviana por su apoyo personal y humano, con quien he compartido este proyecto e ilusiones durante este año.*

*Juliana Andrea Mena Valencia.*

## Tabla de Contenido

Resumen.....	14
Introducción .....	16
Justificación .....	17
Planteamiento del problema.....	20
Pregunta de Investigación .....	22
Objetivos.....	23
Objetivo general.....	23
Objetivos específicos .....	23
Marco Teórico.....	24
Bienestar Laboral .....	24
Evolución del bienestar laboral.....	24
Satisfacción Laboral.....	25
Cultura Organizacional .....	25
Funciones de la cultura corporativa .....	26
Cultura Preventiva .....	27
Objetivos de la cultura preventiva .....	27
Beneficios de la cultura preventiva.....	28
Riesgo .....	29
Marco conceptual.....	30

Calidad de vida en el trabajo:.....	30
Cultura organizacional: .....	30
Cultura de prevención: .....	30
Gestión de Riesgos.....	30
Medidas de prevención: .....	30
Prevención de accidentes .....	31
Programas de bienestar .....	31
Riesgo: .....	31
Riesgo laboral: .....	31
Salud: .....	31
Salud ocupacional: .....	31
Seguridad: .....	31
Seguridad y salud en el trabajo: .....	31
Marco legal .....	31
Estado del Arte.....	32
Investigaciones Internacionales .....	32
Investigaciones Nacionales .....	35
Método .....	39
Tipo y Diseño de estudio .....	39
Participantes o fuentes de datos. ....	40
Consideraciones éticas .....	41
Recolección de datos.....	41
Procedimiento o fases del proceso .....	42
Análisis de la información .....	42
Resultados .....	44

Calidad de Vida Laboral .....	45
Principales hallazgos.....	57
Limitantes .....	62
Discusión.....	61
Conclusiones .....	63
Recomendaciones .....	64
Listado de referencias .....	65
Anexos .....	70

## Lista de Tablas

Tabla 1. Normatividad nacional referente a cultura de prevención .....	32
Tabla 2. Información Trabajadores .....	40
Tabla 3 percepción y satisfacción de los empleados respecto las políticas de prevención y bienestar laboral .....	57
Tabla 4. Plan de Bienestar Laboral 2021 -2022.....	59
Tabla 5.Cronograma .....	70
Tabla 6..Recursos.....	71
Tabla 7.. Presupuesto .....	71

## Tabla de Figuras

Figura 1. Algunos Beneficios de la Cultura Organizacional .....	29
Figura 2. Etapas fundamentales del enfoque mixto .....	39
Figura 3. Fases del Proceso.....	42
Figura 4 Género .....	44
Figura 5. Escolaridad .....	45
Figura 6. Tiempo de Antigüedad .....	45
Figura 7. Condiciones Físicas del Puesto .....	46
Figura 8. Actividad Integración .....	46
Figura 9. Deportiva Recreativa .....	47
Figura 10. Promoción o Asenso.....	47
Figura 11. Jornada de Salud.....	48
Figura 12. Importante.....	48
Figura 13. Logros.....	49
Figura 14. Familia.....	49
Figura 15. Satisfacción.....	50
Factura 16. Aportes .....	50
Figura 17. Agradable .....	51
Figura 18. Jefes .....	51
Figura 19. Comunicación.....	52
Figura 20. Ambiente Laboral.....	52

Figura 21. Política de la Seguridad .....	53
Figura 22. Responsabilidad.....	53
Figura 23. EPP .....	54
Figura 24. Herramientas.....	54
Figura 25. Mantenimientos .....	54
Figura 26. Riesgo .....	55
Figura 27. Cargo .....	56
Figura 28. Temas SST.....	56

## **Resumen**

La mitigación de riesgos en el lugar de trabajo es un tema relevante, actualmente existe todo un conjunto normativo que propende por el bienestar integral del trabajador. La presente investigación se realizó en la empresa privada SERBACOL S.A. E.S.P, la cual debido al rápido crecimiento de sus actividades y headcount, la ausencia de un área de gestión humana la alta rotación del personal, y el cumplimiento del indicador de accidentes, necesita urgente una intervención táctica y estratégica que mitigue de forma activa y proactiva el impacto negativo en todos los aspectos internos mencionados y a largo plazo cree una conciencia de cultura de prevención por el cual el objetivo del proyecto es el diseño de un plan de bienestar que mejore las condiciones de todos los trabajadores, sensibilice y fortalezca sus actitudes frente tema de prevención de riesgo personal y grupal en la empresa.

A través del diagnóstico realizado se evidenció que la percepción y satisfacción de los trabajadores, en lo que compete a temas de calidad de vida laboral y cultura de prevención, se encuentran insatisfechos y han generado otros temas adicionales como desmotivación y mal clima laboral, no identifican una cultura corporativa ni de prevención de riesgos en la empresa, lo cual permitió dar respuesta a la pregunta de investigación y cumplimiento a los objetivos trazados porque a través del diseño del plan de bienestar y fortalecimiento de la cultura de prevención y cada uno de los siete programas contenidos en este, en conjunto con las recomendaciones realizadas, se contribuirá con el mejoramiento y mitigación de varios problemas de gestión, clima e imagen empleadora que aquejan a la empresa. Lo anterior debido a que los objetivos de cada una de las actividades es incentivar los espacios de recreación, integración y deportivos que, además de involucrar a los empleados de la empresa, se invite a la familia de primera línea a ser parte de algunas actividades y reconocer el esfuerzo de los empleados, reforzar los valores, la cultura del autocuidado y de seguridad laboral.

**Palabras claves**

Cultura de prevención, prevención de riesgos laborales, bienestar laboral, plan de bienestar, riesgo laboral.

## **Introducción**

El trabajo siempre se ha mirado como una actividad necesaria y riesgosa para la vida de las personas, ya que han generado accidentes y enfermedades laborales y profesionales de todo tipo y a pesar de que ha pasado bastante tiempo, aún existen empresas con condiciones laborales alarmantes no solo en el sentido de riesgos que afecten la salud física, sino además al equilibrio emocional y psicológico del colaborador.

De allí los esfuerzos de los órganos gubernamentales en generar leyes, decretos, normas que vayan mucho más allá de la reparación de los daños, además promuevan la prevención de los riesgos laborales, es por ello que hoy en día el tema de la cultura preventiva en el ámbito laboral ha tomado relevancia y es considerada como “el producto de múltiples interrelaciones entre diferentes intereses que existen en una organización: entre las personas (psicológica), trabajo (comportamiento) y la organización (situacional). (Cooper, 1998, citado por Lovera, 2019)

Este proyecto toma el interés de mejorar las condiciones de bienestar de los trabajadores aunado a la sensibilización de actitudes laborales que fortalezcan la cultura de prevención de la empresa y para lograrlo se pretende diseñar un plan de bienestar para Serbacol E.S.P.

## **Justificación**

Como componentes de una sociedad con derechos y deberes, responsabilidades y necesidades, los seres humanos concentran sus energías en la transformación de acciones, “hablar de transformación implica aceptar el hecho de que partimos de algo preexistente, de algo que, a la vez que se transforma, mantiene algunas invariables como elementos de continuidad” (Martí, 2015) la transformación de energía entonces tiene un canal invariable que es el individuo sobre el cual recae la acción mencionada y tal transformación encaja en los parámetros de lo que conocemos como trabajo, Ochoa (2012) lo define como:

Una actividad dinámica, característicamente humana, que logra el intercambio de bienes y/o servicios para fines de satisfacción de necesidades tanto económicas como de desarrollo del potencial creativo, realización personal y social, pudiendo ser remunerada o no, y que implica un impacto cultural, social y político (p. 41).

Por ende, las organizaciones también se han ido transformando por diversos factores externos e internos que promueven y/o exigen que se adapten si quieren sobrevivir en el mercado, tal como se menciona:

Las nuevas formas de organización, sistemas de dirección y estructura empresarial, la orientación hacia el cliente, la confianza en la persona y la individualización de las relaciones de trabajo, la creatividad y la innovación permanentes, la adaptación a nuevos valores y tendencias sociales, la responsabilidad y la ética empresarial son algunos de los cambios que habrán de enfrentar las organizaciones de fines del siglo XX (Garza, 2000, p. 21).

Ya sea para conseguir sus alimentos en la prehistoria o su vivienda en la época moderna, los riesgos para la salud ligados a dichas actividades han estado siempre presentes, con el paso de los años este tema empezó a ser una preocupación, dadas las cantidades de lesiones que traían consigo ciertas labores, hasta que en siglo XVII el médico Ramazzini, sentó las bases de lo que hoy conocemos como medicina en el trabajo, por tal razón es considerado el padre de la Medicina del Trabajo (López, 2008). Sus estudios se encaminaron a recopilar, analizar y resolver los problemas que ocasionan a la

salud un tipo de trabajo específico, un aporte adicional de su legado e importante para la presente investigación, es que no basta sólo con identificar los problemas de salud, sino buscar que no sucedan, informando al trabajador sobre los riesgos a los cuales estaba expuesto (Villanueva, 2011). Surgiendo así una nueva responsabilidad para empleador, “cuyo objetivo principal es el de fomentar, mejorar y consolidar la seguridad de los trabajadores mediante lo que se conoce como la Prevención de Riesgos laborales (PRL)” (Flores, 2018, p. 45).

Por tanto, el contexto actual exige a las organizaciones un proyecto empresarial orientado a la Prevención de Riesgos Laborales (PRL); en el cual cobren cada vez mayor importancia el factor humano, la cultura organizacional y preventiva, las actitudes y comportamientos de los trabajadores; contribuyendo así a una eficaz Gestión de la Prevención. (Zambrano, 2016, p. 10)

Lo anterior fortalece, lo expuesto por autores como Hernanz (2018) “la prevención de riesgos laborales proactiva adquiere cada vez mayor peso, frente a la reactiva, ya que la primera tiene como fin generar y consolidar la cultura preventiva” (p.4). Una de las definiciones que mejor se adapta al estudio sobre el término de cultura preventiva, es el planteado por el Instituto Andaluz de Prevención de Riesgos Laborales, es una forma sostenida y estable de ejercer la gestión y supervisión de la empresa, acorde con los valores de la salud y la seguridad, que genera un clima favorecedor del comportamiento preventivo de todos los individuos de la organización, reconociendo los éxitos y aprendiendo de los errores. (s.f.).

Pues hoy no basta únicamente con acciones que aseguren la mejora del bienestar físico del colaborador y cumplan con la normatividad, sino además propender por el bienestar emocional, mental, creando conciencia de una actitud responsable del colaborador frente a la seguridad en su entorno laboral, para lo cual se deben generar herramientas a lo interno de la organización para la promoción y sensibilización de actitudes y comportamientos que fomenten la construcción de la cultura de prevención deseada, ya que la Ley 100 de 1993 y el Decreto 1295 de 1994 hacen referencia a que uno de los objetivos es lograr esta cultura, mas no establece las metodologías para lograrlo (Escobedo, 2016), lo expuesto da vida y sustento a la actual investigación, por medio de la cual se busca el fortalecimiento de una cultura de prevención y el mejoramiento de la calidad laboral, a través del diseño de un plan de bienestar para Serbacol E.S.P., siendo una propuesta innovadora dentro de la empresa y punto de partida a temas que generen valor en la gestión del capital humano y logros en materia de sensibilización en acciones

de prevención y seguridad que a su vez se reflejaran en el aumento en la productividad de la empresa, lo que se traduce en beneficios para el empleador y los trabajadores, siendo aceptado y aprobado por la gerencia como parte de las acciones a tomar para remediar la ausencia de gestión en estos temas y solucionar las consecuencias que se han venido presentado a raíz de lo anterior.

Es importante mencionar que el presente trabajo sirve de apoyo a la consecución de la misión de la Corporación Universitaria UNITEC, al enriquecer y dar soluciones mediante el aprendizaje investigativo a problemas en la realidad empresarial y social del país y al objetivo de la Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, al mejorar las condiciones laborales de los trabajadores no solo en lo que respecta a prevención, sino además en su calidad de vida laboral.

Además, el proyecto es una contribución novedosa para la base de datos de la Corporación y el programa, pues “las investigaciones en este tema son recientes y escasas” (Flores, 2018, p. 57). y las variables que se abordan en el estudio no han sido lo suficientemente exploradas de forma conjunta, sirviendo como aporte teórico práctico, de punto de partida y de referencia a futuros investigadores multidisciplinarios(as) interesados (as) en el tema, ya que se busca estudiarlo uniendo la Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y la Gestión del Talento Humano, demostrando que aún queda mucho por explorar y explotar al unir ambas especialidades en aras de mejorar la realidad laboral, pues un mayor interés de la conciencia en materia de cultura preventiva no solo permite el crecimiento de la empresa, sino también permite que muchos trabajadores desarrollen sus jornadas en condiciones adecuadas, beneficiando a la familias de estos y por ende a su entorno social, tema de sumo interés para la autora, que motivó a la elección de la presente investigación, permitiendo profundizar lo aprendido en el programa académico.

## **Planteamiento del problema**

En la actualidad la prevención de riesgos es un tema sumamente valorizado en las empresas, como afirma Fuentes (2015) “ya no hay empresa u organización que no cuente con la asesoría permanente u ocasional de estos profesionales” (p. 34), aunque aún hoy para muchos directivos lo es únicamente por el hecho cumplir la normatividad que exige la ley, por consiguiente queda mucho por mejorar y estudiar al interior de las empresas para garantizar no solo ambientes sanos y seguros, pues “no basta solo con completar matrices de riesgo y generar acciones preventivas” (Alarcón & Gutiérrez, 2015, p. 14) sino además garantizar al trabajador un bienestar integral es decir, además de la parte física y mental también la parte social tanto a nivel individual como a nivel colectivo a través de la sistematización de acciones que garanticen la sostenibilidad y adopción de valores y formas de actuación frente a los riesgos y la prevención que generen beneficios a nivel personal, social y organizacional, “sin duda alguna, la implantación de una auténtica cultura preventiva es una asignatura pendiente en nuestra sociedad”. (Hernanz, 2018, p. 5). Y quizá una de las razones sea lo manifestado por Burgos (2007) “el concepto de cultura preventiva es muy reciente” (p. 25)

Por lo mencionado, para el desarrollo de la presente investigación se tomará como unidad de análisis la empresa Serbacol E.S.P, la cual se encarga del tratamiento de agua potable y aguas residuales, ubicada en la ciudad de Palmira, a finales de 2018 y comienzos de 2019 tuvo una curva de crecimiento acelerada en el headcount de su personal, debido a este crecimiento operacional, se dejó de lado la parte de gestión humana, cumpliendo únicamente con el proceso de nómina y prestaciones sociales a cargo del administrador y el cumplimiento normativo del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo implementado, en el cual se identifican los peligros y se valoran los riesgos a los que están expuestos los trabajadores, dando cumplimiento a las disposiciones legales vigentes a cargo del SISO, pero “ningún reglamento o norma sirve de mucho, a no ser que exista una conciencia colectiva del riesgo y un cambio radical de mentalidad realizado con la participación de los propios trabajadores”. (Fernández, et al., 2007, p. 6).

Todo lo anterior ha tomado interés y preocupación para la gerencia general de la empresa, ya que ha evidenciado que al no desarrollar temas bienestar laboral en la gestión de Recursos Humanos y no generar estrategias que promuevan activamente la interiorización de la cultura de prevención por parte del área actual de SST, ha dado como resultado reiterativas peticiones y quejas de operarios antiguos que tienen acceso a comunicación directa con él, los incidentes y accidentes laborales no han disminuido, la rotación de personal ha ido en aumento, los costes por reemplazo y uniformes han aumentado, al igual que el ausentismo, lo que complica y podría llegar a comprometer la productividad, aumentando la carga laboral y los costes de horas extras, al no encontrar reemplazo de forma rápida, información de prevención desactualizada y en canales no apropiados para todos los públicos de la empresa, entre otros, que están afectando el ambiente laboral, la reputación de la empresa a la hora de atraer personal y comprometiendo los resultados económicos, considerando que es momento de actuar urgentemente y encaminar a la empresa al bienestar y prevención que visionó en sus inicios de operación, pues si todo sigue como hasta ahora los resultados no deseados continuarán y la idea de lograr una cultura de prevención será inalcanzable, por lo tanto, es necesario diseñar un plan de bienestar orientado al fortalecimiento de la cultura de prevención que resulte eficaz y beneficie la calidad de vida de los colaboradores, genere hábito de comportamientos seguros en estos dentro de sus actividades diarias y rentabilice los resultados de la empresa.

### **Pregunta de Investigación**

¿Cómo lograr el fortalecimiento de la cultura de prevención en Serbacol ESP, en la ciudad de Palmira durante el período 2020-2021?

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar un plan de bienestar orientado al fortalecimiento de la cultura de prevención en los trabajadores de Serbacol E.S.P, en la ciudad de Palmira durante el período 2020-2021.

### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar la percepción y satisfacción de los colaboradores respecto a las políticas de prevención y actividades de bienestar en Serbacol E.S.P.
- Proponer un plan de bienestar orientado al fortalecimiento de la cultura de prevención en Serbacol E.S.P.
- Plantear un conjunto de indicadores que permitan evaluar el plan de bienestar y la cultura de prevención en Serbacol E.S.P.

## **Marco Teórico**

A continuación, se presentan los postulados y referentes que se han seleccionado convenientemente de toda la información recabada, para el debido soporte teórico a partir de la postura de diferentes autores que aportan y complementan a los temas que se desarrollan dentro del proyecto.

### Bienestar Laboral

#### ***Evolución del bienestar laboral***

La historia del entorno laboral del ser humano ha ido evolucionando según los intereses, problemas y necesidades de la sociedad, por tal razón el bienestar laboral no es ajeno a esa evolución teórica y práctica, a finales del siglo XIX las condiciones de satisfacción de los trabajadores estaban ligadas a la moralidad y religiosidad del empleador, “como los industriales habían logrado riqueza y posición mediante el trabajo de otros, estaban moralmente obligados a asumir sus responsabilidades, no sólo frente a la economía, sino frente al bienestar individual y colectivo de sus empleados” (Barley y Kunda, 1992, citado por Alarcón & Cubas, 2018), al surgir la teoría de las relaciones humanas, se pasa de la moralidad a buscar condiciones de satisfacción más tangibles como los servicios de salud y fondos de pensiones, luego de la Segunda Guerra Mundial el interés del bienestar laboral se centra en acciones que impacten en el empleado temas más soft, como mayor motivación y mayor lealtad y posteriormente se anuda al tema de las compensaciones salariales. En los años setenta, debido al origen del movimiento del desarrollo organizacional, el cual busca una mejora en la gestión y resultados organizacionales a partir del bienestar del trabajador, el término de bienestar laboral pasa de una concepción asistencialista a una propuesta hacia el desarrollo humano integral del trabajador en la organización, relacionándose con el término calidad de vida y siendo éste una “preocupación que debía suscitar en toda organización el bienestar y la salud de todos sus empleados para que estos desempeñasen óptimamente sus tareas” (Davis, 1970 citado por Gómez, 2010).

Preocupación organizacional que se mantiene con mayor relevancia en la actualidad y que suscita el interés de las autoras para la propuesta y desarrollo de la presente investigación, pues el bienestar laboral de hoy se entiende y se gestiona por medio de planes o programas generados por el área de Gestión Humana, a través de los cuales se diseñan e implementan medidas que se orientan al desarrollo profesional, personal y familiar para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, incidiendo positivamente en la motivación de estos y en un retorno económico a la organización, pues el bienestar laboral afecta al desarrollo y productividad del trabajo, como lo comprobó un estudio realizado por la Universidad de Warwick en Reino Unido, “las personas felices son 12 por ciento más productivas en sus empleos” (Revista Semana, 2014).

Lo anterior muestra que a mayor nivel de seguridad y confianza del trabajador con la empresa, mayor será el compromiso de éste, sustentado en distintas teorías de reciprocidad, fundamentadas en la percepción del trabajador con respecto al cumplimiento de sus expectativas por parte del empleador (Noguera, 2002; Temple, 2003; Díez, 2019; Alarcón & Cubas, 2018) postulado por el cual se orienta el proyecto y a su vez le da el debido soporte teórico a la elección del diseño de un plan de bienestar, como herramienta de solución propuesta a la formulación del problema de la presente investigación.

#### Satisfacción Laboral

Para enmarcar la satisfacción laboral se consideraron los siguientes planteamientos “La satisfacción constituye la valoración y evaluación positiva o negativa de esas cosas que recibe y percibe en su trabajo día a día.” (Aldaz, 2018, p. 33) Complementado a su vez, por lo que señala (Velásquez, 2001 citado por Castro, 2009) “el índice de satisfacción con las condiciones de trabajo permite determinar los principales elementos deficientes sobre los que se debe actuar para lograr mejoras en el ambiente laboral”

Es así como, la satisfacción laboral está conformada por aspectos externos que se originan y desarrollan al interior de la organización.

#### Cultura Organizacional

La cultura está inmersa en la forma que cada individuo se comporta de forma individual o colectiva en las diferentes esferas de su vida diaria, siendo la parte laboral, dada la naturaleza del proyecto, la que se pretenden delimitar.

La cultura organizacional tiene muchos conceptos y muchos enfoques, cada uno según el ámbito de estudio, lo que hace arduo el llegar a un consenso sobre qué información se ajusta, sin embargo, a continuación, se exponen tres autores, que uniendo

sus postulados se complementan y abordan la cultura organizacional desde el enfoque que busca la investigación.

Robbins (1999) plantea que: "La cultura, por definición, es difícil de describir, intangible, implícita, y se da por sentada. Pero cada organización desarrolla un grupo central de suposiciones, conocimientos y reglas implícitas que gobiernan el comportamiento día a día en el lugar de trabajo" (p. 524). El segundo agrega a lo expuesto por Robbins, que además de direccionar los comportamientos, sirve para generar soluciones a los problemas internos y externos "Por cultura empresarial entendemos el conjunto de valores, símbolos y rituales compartidos por los miembros de una empresa, que describen la forma en que se hacen las cosas en una organización para la solución de los problemas gerenciales internos y de los relacionados con clientes, proveedores y entorno" (Claver y Llopis, 1993 citado por Diez, 2002). Y por último "la cultura constituye la programación colectiva de la mente que distingue a los miembros de un grupo o sociedad y a los de otro" (Hofstede, 1980 citado por Alarcón & Gutiérrez, 2015). Y precisamente la parte de programación colectiva es uno de los aspectos más relevantes que se esperan conseguir a mediano y largo plazo, ya que al trabajar un tema de fortalecimiento y cambio de actitudes frente a la prevención de riesgos, la sensibilización y actividades del plan de bienestar, debe ser constante y sustentable, para aprehender y adoptar nuevas formas de percibir y de hacer las cosas a nivel individual y colectivo en la organización y así comenzar a trabajar en una cultura de prevención.

#### Funciones de la cultura corporativa

Si bien la cultura tiene numerosas funciones, se resaltan las que son de interés para el estudio:

1) "Ayuda a **construir la identidad corporativa - se alimenta de historia, personalidad de su fundador, número de empleados, etc.**" (García, et al., 2017, p. 139).

2) "Define los límites hasta los que los comportamientos difieren unos de otros" (Manzano, 2010, p. 119).

3) Ayuda a generar un compromiso personal, cohesionados con los intereses de la organización

4) Favorece la cohesión interna, al generar sentimientos de pertenencia en los trabajadores.

5) Crea un compromiso más allá del individual.

6) Diferencia a una organización frente a otra.

## ***Cultura Preventiva***

Quedando claro el concepto de cultura organizacional y todo lo que implica, se puede comprender que dentro de esta es posible desarrollar una cultura preventiva, como también menciona Zambrano (2016) “la cultura preventiva como parte de la cultura organizacional comprende las actitudes, competencias y patrones de comportamiento individual y de grupo que afectan e influyen sobre la salud y seguridad en el trabajo y consecuentemente sobre la prevención” (p. 33). En este sentido, una cultura de prevención implica que todos los trabajadores que conforman una organización compartan valores y reglas encaminadas hacia la promoción de la seguridad y de la salud, Rico (2017) enfatiza que “para lograr una verdadera cultura preventiva, trabajadores y empresa deben CREER en la Seguridad y Salud, deben asumirla como un VALOR.” Siendo esta uno de variables de mayor peso en la investigación.

Por lo anterior al hablar de cultura de prevención laboral, se seleccionó el postulado por García (2008) son aquellas creencias, conocimientos y costumbres adoptados dentro de las organizaciones a fin de disminuir o evitar los riesgos que pueden llegar a ocasionar accidentes y enfermedades laborales por causa de los riesgos presentes en los ambientes de trabajo, las actividades que se realizan y los procesos que se ejecutan (p. 22-23).

Si bien el término es usado desde los 80 luego del accidente en Chernóbil, recientemente ha cobrado fuerza en el ámbito organizacional, debido a las exigencias tanto sociales como a la obligatoriedad de cumplir con la abundante legislación y normatividad en esta materia, motivo por el cual es usado por muchos de forma errónea al creer que la cultura de prevención va solamente al uso de elementos de protección, no teniendo claridad a que es algo más profundo, resaltando el postulado de Manzano (2010) “algo en definitiva de rango cultural, que afecte a los modos y costumbres de realizar cada una de las tareas” (p. 131) en la organización.

### ***Objetivos de la cultura preventiva***

Dentro de los objetivos de la cultura preventiva recabados los que mayor se orientan son: Manzano (2010) afirma que el objetivo fundamental de la cultura preventiva es “ayudar a crear un compromiso entre todas las personas que componen la empresa, con el fin de evitar que se produzcan daños personales y materiales en el ámbito laboral y poder así mejorar su competitividad” (p.6). Sumado los siguientes objetivos (López, 2015 citado por Aldaz, 2018):

Generar compromiso, al promover estrategias positivas por parte de los diferentes niveles de dirección y supervisión enfocadas a la mejora de la salud y la seguridad.

Establecer dinamización, al implementar actividades en las cuales se involucre toda la organización, como parte del desarrollo cotidiano de la prevención, en un entorno en donde se fomenta la confianza entre todos y participación de cada uno.

Generar aprendizaje, desde el esfuerzo continuo que realiza la organización en sostener y mejorar la gestión de la prevención, por medio de sistemas de información, notificación, investigación de incidentes y poner en práctica todo aquel conocimiento respecto al tema.

### ***Beneficios de la cultura preventiva***

Entre los beneficios de gestionar de manera adecuada la prevención dentro de la empresa se tienen (Gabinete de asistencia técnica en PRL., 2014 citado por Aldaz, 2018):

**Razones humanas:** cuando se realiza la prevención de buenas prácticas de salud laboral, se debe evitar cualquier tipo de afectación o sufrimiento de cualquier tipo a los colaboradores de la empresa, asegurando que la actividad que realiza no involucre un daño a terceros.

**Razones económicas:** cuando se fomenta la prevención y se ayuda a reducir la siniestralidad dentro de la empresa, se genera una disminución de costos, dado que los accidentes pueden resultar excesivamente costosos, e invertir en brindar un ambiente de seguridad y confianza para los trabajadores hará que su rendimiento mejore y por lo tanto la siniestralidad reduzca a cero.

**Razones legales:** el incumplimiento de las normativas establecidas en cuanto a seguridad, pueden producir sanciones que llegan a desencadenar en costos para la empresa, por lo tanto, es importante cumplir con todo lo establecido.

**Razones de la calidad:** cuando se integra el sistema de gestión preventiva juntamente con los sistemas de gestión ya establecidos en cuanto a la calidad o medio ambiente laboral, conforman un grupo que ayuda a garantizar la calidad global de la imagen de la empresa.

**Razones de eficacia:** Prevenir riesgos en el medio laboral constituye un elemento que debe ser integrado en la gestión total de la empresa, ya que esto le permitirá generar una conciencia empresarial más elevada sobre la importancia de los procesos que eviten posibles complicaciones y asegura la eficiencia de todos los sistemas.

La mejora de la salud y la calidad de vida de los colaboradores, aumentando su identidad y compromiso con la empresa.

Se genera un clima de confianza que favorece la motivación y las satisfacciones de los asociados, pues llegan a tener un entorno o clima de trabajo adecuado.

Aumenta el potencial de los profesionales, preparándolos para el correcto desempeño de sus tareas, y dando lugar a la creatividad.

*Figura 1. Algunos Beneficios de la Cultura Organizacional*



### **Riesgo**

Hoy el capital humano que compone una organización es tomando como uno de sus activos más valiosos, pero toda actividad trae consigo unos riesgos González (2003) precisa que el riesgo laboral es “la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo” (p.4). Y además de la actividad, el entorno laboral tiene presentes diferentes riesgos, es por ello que Cediel et al. (2015) complementa la idea al señalar que, las condiciones de trabajo influyen significativamente en la salud de los trabajadores, por esta razón en las organizaciones se debe velar por el cuidado de su salud, minimizando o evitando en lo posible los riesgos que pueden ocasionar las máquinas, herramientas e inclusive los lugares destinados para desarrollar sus actividades cotidianas y que pueden generar accidentes o enfermedades laborales.

Resultando indispensable identificar y reconocer los riesgos laborales que se encuentran presentes y emprender acciones para evitarlos y controlarlos, a fin de contribuir al bienestar de los trabajadores.

## Marco conceptual

Con el fin de facilitar la comprensión de la presente investigación, a continuación, se definen los términos más representativos en el desarrollo de esta:

**Bienestar:** Estado o situación en la que se disponen de los elementos suficientes para un desarrollo vital apropiado. (Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional, s.f.)

**Bienestar laboral:** Protección de los derechos e intereses sociales de los empleados de la organización, ellos prestan sus servicios, según su función es apoyar y complementar a la organización sobre el bienestar laboral de los trabajadores y las condiciones del trabajo a la que ellos están expuestos día a día, busca satisfacer necesidades económicas, sociales y personales, que le permita mejorar sus condiciones de vida. También busca la realización personal mediante el ejercicio del derecho al trabajo en condiciones de seguridad económica y personal, y el adecuado funcionamiento del trabajador dentro del medio laboral. (Chiavenato, 2004).

**Calidad de vida en el trabajo:** Dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre, con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total. (Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional, s.f.)

**Cultura organizacional:** modelo de supuestos básicos compartidos inventados, descubiertos o desarrollados por un grupo determinado, al ir aprendiendo a enfrentar sus problemas de adaptación externa e integración interna— que hayan ejercido la suficiente influencia como para ser considerados válidos y, en consecuencia, ser enseñados a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas. (Schein, 1988).

**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. (*Ministerio del Trabajo, 2007*).

**Gestión de Riesgos:** Es el procedimiento, que permite una vez caracterizado el riesgo, la aplicación de las medidas más adecuadas para reducir al mínimo los riesgos determinados y mitigar sus efectos, al tiempo que se obtienen los resultados esperados. (*Ministerio del Trabajo, 2007*).

**Medidas de prevención:** Acciones que se adoptan ante los riesgos identificados con el fin de evitar lesiones a la salud y/o disminuir los riesgos presentes en el trabajo,

dirigidas a proteger la salud de los trabajadores. Medidas cuya implementación constituye una obligación y deber de parte de los empleadores. (Ministerio del Trabajo, 2007).

**Peligro:** Situación o característica intrínseca de algo capaz de ocasionar daños a las personas, equipo, procesos y ambiente. (Ministerio del Trabajo, 2007).

**Prevención de accidentes:** Combinación de políticas, estándares, procedimientos, actividades y prácticas en el proceso y organización del trabajo, que establece una organización en el objetivo de prevenir riesgos en el trabajo. (Ministerio del Trabajo, 2007).

**Programas de bienestar:** Deben estar dirigidos hacia las condiciones de vida y las actividades extralaborales de los trabajadores. (Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional, s.f.)

**Riesgo:** Probabilidad de que un peligro se materialice en unas determinadas condiciones y sea generador de daños a las personas, equipos y al ambiente. (Ministerio del Trabajo, 2007).

**Riesgo laboral:** Probabilidad de que la exposición a un factor o proceso peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión. (Ministerio del Trabajo, 2007).

**Salud:** Es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. (Organización Mundial de la Salud, 2020).

**Salud ocupacional:** Rama de la Salud Pública que tiene como finalidad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones. (Ministerio del Trabajo, 2007).

**Seguridad:** Son todas aquellas acciones y actividades que permiten al trabajador laborar en condiciones de no agresión tanto ambientales como personales, para preservar su salud y conservar los recursos humanos y materiales. (Ministerio del Trabajo, 2007).

**Seguridad y salud en el trabajo:** Es la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. (Ministerio de Trabajo, 2015).

## **Marco legal**

Para la constitución del marco legal, se tienen en cuenta las leyes, decretos y resoluciones que constituyen el marco normativo de la seguridad y salud en el trabajo, a continuación, se cita la normatividad principal en torno a la prevención y a la cultura de prevención de riesgos laborales.

Tabla 1. Normatividad nacional referente a cultura de prevención

Norma	Descripción
Ley 9 de 1979	Dicta conceptos básicos y medidas sanitarias, para preservar y optimizar la salud de los trabajadores en su sitio de trabajo y estimular que los ambientes laborales cumplieran con unos parámetros básicos de seguridad y bienestar
Resolución 1016 de 1989	Reglamentación de los programas de Salud Ocupacional
Resolución 1075 de 1992	Reglamentación de las actividades en materia de salud ocupacional
Ley 100 de 1993	Crea el Sistema de Seguridad Social Integral
Decreto 1295 de 1994	Crea el Sistema General de Riesgos Profesionales, el cual estableció un modelo de aseguramiento privado de los riesgos ocupacionales y cuyo principal objetivo fue la creación y promoción de una cultura enfocada en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
Decreto 1567 de 1998	Crea el sistema de estímulos, los programas de bienestar y los programas de incentivos.
Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo 2006	Promover una cultura de prevención en materia de seguridad y salud para lograr progresivamente un ambiente de trabajo seguro y saludable.
Decreto 1072 de 2015	Se reglamenta de manera integral los planes de gestión para la salud y seguridad en el trabajo

## Estado del Arte

Se presenta a continuación de forma cronológica los resultados de la literatura recabada, con aquellas investigaciones previas de carácter científico que abordan y refuerzan con mayor grado de pertinencia algunas de las variables de interés que cimientan el desarrollo del presente proyecto.

### *Investigaciones Internacionales*

#### **Antecedente 1.**

Título: Propuesta de proyecto de fortalecimiento de la cultura de prevención de accidentes laborales a los que se expone el personal del área de distribución y operaciones de la empresa AGA S.A

Autor: Manzano, Karol.

Año publicado: 2010

Tipo de Fuente: Tesis pregrado.

País: Ecuador.

El objetivo del trabajo ha sido el desarrollar una propuesta de proyecto para fortalecer una cultura preventiva, a través de la profundización diagnóstica de la empresa AGA S.A. en el área de operaciones, dada la necesidad de reducir el riesgo de accidentes laborales para la muestra se tomaron 44 empleados de diferentes perfiles de dicha área, a los cuales se aplicó los métodos de observación y encuesta, previo a lo anterior se realizó un diagnóstico mediante un análisis de riesgo, luego se analizaron todos los datos resultantes y así se pudo concluir que las técnicas claves para lograr el proceso de sensibilización en el personal es a través de la capacitación y la comunicación organizacional, entregando una propuesta a los directivos en base a planes de trabajo y de mejora, con el fin de contribuir al fortalecimiento de una cultura de prevención de accidentes y dejándole además una herramienta adicional para futuros análisis de riesgos dentro de la empresa, ya que no contaban con dicho estudio, ni con ningún tipo de herramienta para llevarlo a cabo, consiguiendo el objetivo inicial trazado por la investigación.

### **Antecedente 2.**

Título: Cultura organizacional integral, actitudes y comportamientos seguros de trabajadores en empresas de manufacturas en España.

Autor: Zambrano, Alexandra

Año publicado: 2016

Tipo de Fuente: Tesis doctorado.

País: España.

En este estudio de tipo descriptivo y explicativo, la autora se propone como objetivo de analizar la influencia que tiene una cultura organizacional integral sobre las actitudes y los comportamientos seguros de los trabajadores, tomando una muestra poblacional de dos empresas manufactureras seleccionadas de forma intencional, aplicó encuestas para perfiles operativos y otra para mandos medios, en total a 135 trabajadores encuestados, En cuanto al manejo de las variables el diseño de la investigación fue no experimental, de tipo transversal. La conclusión general del estudio es que mientras el empleador muestre interés en garantizar, atender e informar a los trabajadores en materia en seguridad e higiene en el trabajo, estos trabajadores en la misma medida tendrán en respuesta actitudes y conductas seguras que ayuden a prevenir los riesgos laborales.

### **Antecedente 3.**

Título: Divulgación de la cultura de prevención de riesgos laborales a través de las TIC.

Autor: Hernanz, Lorena.

Año publicado: 2018

Tipo de Fuente: Tesis pregrado.

País: España.

Luego de analizar diferentes fuentes bibliográficas relacionadas con la importancia de implantar una cultura de promoción de la seguridad y salud laboral y su divulgación, la autora concluyó que la cultura preventiva es una tarea importante por lograr no solo a nivel laboral, sino a nivel de la sociedad en general y para ello es necesario que cada uno desde su rol empresarial y social asuman actitudes de apertura y compromiso frente a las acciones que se desarrollen para lograr la adopción exitosa de una cultura de prevención, para ello el uso de las TIC se convierte en una herramienta estratégica, ya que a través de uso se puede llegar de una manera más amplia, rápida y constante a la población, generando mayor impacto y mayor nivel de motivación por adopción de nuevas posturas y valores en cuanto a prevención.

#### **Antecedente 4.**

Título: Cultura organizacional y bienestar laboral en las empresas de saneamiento del norte del Perú.

Autor: Alarcón, Guido. & Cubas, Janet.

Año publicado: 2018

Tipo de Fuente: Tesis doctorado.

País: Perú.

Este es un tipo de investigación correlacional entre las dimensiones de cultura organizacional y el bienestar laboral en las empresas de saneamiento del norte del Perú, cuyo objetivo es identificar la relación existente entre ambas variables, por medio de la aplicación de 313 encuestas una bajo el modelo Hofstede para medición de la cultura y el de Melía y Pieró para la satisfacción laboral, con el posterior análisis de datos, los autores lograron establecer que sí existe una relación positiva y significativa entre ambas variables, es decir “en la medida que mejoran las dimensiones culturales: servidor frente a trabajo, corporativismo frente a profesionalidad, proceso frente a resultado, sistema abierto frente a sistema cerrado, control laxo frente a control estricto y normativismo frente a pragmatismo; mejorará correlativamente el bienestar laboral de los trabajadores de la empresas prestadoras de servicio de saneamiento ubicadas en el norte del Perú” (Alarcón & Cubas, 2018, p. 119)

### **Antecedente 5.**

Título: Autocuidado y cultura de la prevención como herramientas de la salud laboral.

Autor: Aldaz, Liliana.

Año publicado: 2018

Tipo de Fuente: Tesis pregrado.

País: Ecuador.

La investigación es de tipo cualitativo y tiene como objetivo analizar la importancia del autocuidado y la cultura de la prevención como herramientas de mejora de la salud laboral, Por medio de la búsqueda y análisis documental de diferentes fuentes bibliográficas, sumado a entrevistas con expertos en temas de salud laboral, cultura preventiva y autocuidado, la autora concluye que el autocuidado y la cultura de prevención son importantes para mejorar y mantener un ambiente laboral saludable, así como para prevenir gastos innecesarios, otra de las conclusiones es por medio de ambas se puede conseguir que los trabajadores generen un grado de conciencia adecuado en materia de compromiso y prevención en el desarrollo de sus actividades.

### **Investigaciones Nacionales**

#### **Antecedente 6.**

Título: Influencia de la cultura organizacional en la prevención de riesgos laborales: estudio de caso trabajadores administrativos Sede Chicó-Bogotá Coninsa Ramón H.

Autor: Cediél, Johanna., Gutiérrez, Viviana., Hernández, Nidia., Jiménez, Ivonne.

Año publicado: 2015

Tipo de Fuente: Tesis especialización.

Este estudio tipo cualitativo, tiene como propósito analizar la relación de la cultura organizacional y la prevención de riesgos laborales desde la construcción social de la realidad en el área administrativa de la Sede Chicó de Coninsa Ramón H., por medio de entrevistas semiestructuradas a tres trabajadores representantes de los diferentes niveles jerárquicos que componen el área (estratégico, táctico y operativo), lo que permitió evidenciar que los valores corporativos no influyen directamente en la prevención y que dentro del área no hay prevención del riesgo, muchos menos cultura de prevención, porque asumen que en la parte administrativa el riesgo es mínimo o nulo en comparación con el de las obras.

### **Antecedente 7.**

Título: Fortalecimiento del diseño del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en grupo empresarial Aurora S.A.

Autor: Idarraga, Maria. & Ortiz, Melisa.

Año publicado: 2017

Tipo de Fuente: Tesis especialización.

Este estudio tipo descriptivo, tiene como objetivo fortalecer el diseño del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo en Grupo Empresarial Aurora S.A. a través de la realización de un rastreo bibliográfico y una evaluación al cumplimiento de los requisitos de ley por parte de la empresa en cuanto a Seguridad y Salud en el trabajo con el fin de conocer el estado actual de esta, se identificó que si bien ya contaban con algunas actividades realizadas, lo existente se complementó con la calificación de estándares mínimos, la evaluación inicial y el plan anual de trabajo, se realizó la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, utilizando la metodología GTC 45.

### **Antecedente 8.**

Título: Cultura de prevención para la seguridad y salud en el trabajo en el ámbito colombiano.

Autor: Hernández, Hugo., Monterrosa, Flor., Muñoz, Delvis.

Año publicado: 2017

Tipo de Fuente: Artículo.

En el artículo los autores realizaron un estudio de tipo descriptivo, sobre la cultura de la prevención en ambientes laborales, con el objetivo de identificar factores de riesgos para prevenir oportunamente accidentes y enfermedades, por lo que se requiere que empresas tanto públicas como privadas cumplan con los estándares normativos exigidos apoyándose en el trabajo en conjunto con las ARL y la conformación de grupos de apoyo al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral, Copaso, para garantizar ambientes e instalaciones seguras, vida laboral saludable.

### **Antecedente 9.**

Título: Guía para fomentar una cultura de prevención de riesgos en el área de mantenimiento de la empresa Centro MYA.

Autor: Cadena, Martha., Duarte, Jorge., Ariza, Jaime.

Año publicado: 2018

Tipo de Fuente: Tesis especialización.

Este estudio es mixto, de acción participativa usando entrevistas, encuestas y observaciones y herramientas cuantitativas como: cuadro resumen de los accidentes de trabajo, análisis estadístico de la información recolectada y herramientas cualitativas, como: observación directa, registro fotográfico y entrevistas únicamente a personal accidentado. El objetivo de la investigación es diseñar una guía que genere cultura para la prevención y control de los actos y condiciones inseguras de trabajo, del área de mantenimiento, ya que según datos estadísticos en esta área existe un alto grado de accidentalidad, debido a los riesgos mecánicos, químicos y físicos que corren los empleados. El resultado de lo estudiado evidenció una falta de cultura en prevención considerable por parte de los trabajadores, por lo cual la propuesta de los autores de la elaboración y cumplimiento de la mencionada guía de forma didáctica para capacitar a los empleados del área en donde se registran los accidentes cobra valor, que genere interés y sea de fácil aprensión para ir generando en ellos un sentido de la cultura de prevención sin importar su nivel de escolaridad.

#### **Antecedente 10.**

Título: La cultura en prevención: Un reto en el sector de la construcción en Colombia.

Autor: Sánchez, Víctor.

Año publicado: 2019

Tipo de Fuente: Ensayo de grado.

Este estudio tipo cualitativo, tiene como propósito analizar la relación de la cultura organizacional y la prevención de riesgos laborales desde la construcción social de la realidad en el área administrativa. El autor realiza un ensayo sobre los riesgos para la salud en el trabajo tomando como fuente de estudio el sector constructor, las diferentes tareas que realizan los trabajadores al edificar una obra de construcción ya que es un foco de accidentalidad muy recurrente a lo largo del ensayo se expone qué es la cultura organizacional, la importancia en la cultura en prevención y la gran influencia que esta puede sobre todo un grupo de personas, siendo una pieza clave para evitar los accidentes de trabajo. También se muestre un ejemplo real de accidente laboral ocasionado por caída en alturas, donde se comprueba que además de cualquier falla técnica, la confianza y la rutina hacen que se subestimen los riesgos. Un accidente se produce justamente cuando se deja de conscientes de la presencia real de los riesgos de esta manera surgen entonces medidas bajo el cumplimiento de normativas que buscan aminorar los accidentes, y se

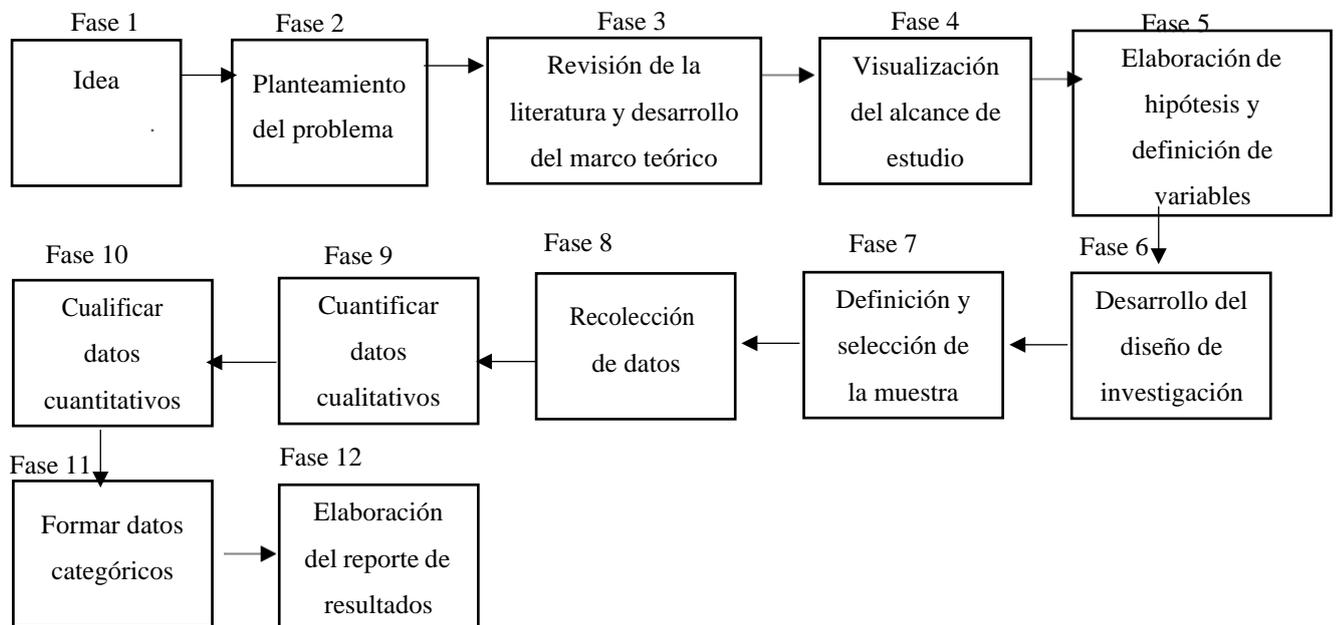
muestra que el éxito del implemento de un sistema de salud radica tanto en la gestión de recursos del empleador para financiar charlas, pedagógicas y guías y el compromiso del empleado en hacer de estas medidas su abc diario en cualquier tarea que realicen.

## Método

### Tipo y Diseño de estudio

La metodología utilizada en la presente investigación es de tipo mixto; por la naturaleza en la recolección de los datos es una investigación cuantitativa, con base en la medición numérica y el análisis que permitirá evaluar la percepción y satisfacción de los colaboradores respecto a las políticas de prevención y actividades de bienestar actuales en la empresa y de tipo cualitativo, debido a la forma como se obtuvo la información, a través de indagación directa con trabajadores y encuestas. Etapas fundamentales del enfoque mixto de la investigación- (Sapieri D.R, 2006)

Figura 2. Etapas fundamentales del enfoque mixto



Por los objetivos establecidos, será una investigación científica de dos tipos: exploratoria y descriptiva. Exploratoria porque nos da conocer una visión general sobre el tema elegido, en donde se conjugan el bienestar laboral y la prevención de riesgos, Si bien

ambas disciplinas están totalmente identificadas, cada una con sus respectivas ciencias y entorno de estudio, pero no de forma conjuntas, que es la perspectiva que implica esta investigación. De ahí que el bienestar laboral en la prevención de riesgos laborales se considere poco explorado y reconocido, por lo cual como afirma Sabino (1992), es difícil formular hipótesis precisas o con ciertas generalidades.

Es también descriptiva, de acuerdo con Hernández et al. (2006), los estudios descriptivos

“miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así (valga la redundancia) describir lo que se investiga” En esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá”

Debido a que se tienen establecidas variables de estudio, esta investigación también es de tipo no experimental, pues en este tipo de investigación no se hacen variar intencionalmente las variables. Su propósito es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Kerlinger, 1979)

De corte transversal por la observación y análisis de datos realizados en un único periodo de tiempo, determinando condiciones presentadas en el tiempo del análisis.

#### ***Participantes o fuentes de datos.***

Considerando que la gestión de la prevención de riesgos y de bienestar laboral involucra a todos los niveles jerárquicos de la empresa y afecta a todo el personal, ha sido fundamental conocer la percepción que tienen todas las partes involucradas (administrativos y operativos), por ello se tomó al 100% de la población laboral como objeto de estudio, siendo un total de 13 empleados, que se encuentran laborando en las diferentes áreas de la empresa, como se detalla en la siguiente tabla:

*Tabla 2. Información Trabajadores*

Cargo	N° de Empleados
Gerente General	1
Jefe de Calidad y SST	1
Jefe Técnico	1
Asistente Comercial	1
Auxiliar de Servicio al Cliente	1

Operario Fontanero	8
Total, Empleados	13

### ***Consideraciones éticas***

Teniendo en cuenta que, en el desarrollo normal de este proyecto, se ha obtenido información preliminar de las personas que integran la organización, las investigadoras, firmaron un consentimiento a la empresa, para trabajar y manejar la documentación e información suministrada, de una manera ética, guardando la confidencialidad de la información, suministrada y solo usarla, para fines específicos de la presente investigación.

Así mismo los trabajadores firmaron un consentimiento informado para participar en la presente investigación Anexo 1

### ***Recolección de datos***

Los instrumentos para obtener la información de la empresa en dicha materia fueron principalmente: entrevista a través de una conversación directa inicialmente con el responsable de la SST la cual tuvo una duración de 1:30 minutos y posterior con el gerente general 2 horas, con ambos entrevistados se siguiendo la guía de preguntas abiertas (Anexo 3.) y documentos internos que pudieran ser facilitados para tal fin como el histórico de accidentes laborales e indicadores de rotación y ausentismo.

Encuesta con 22 preguntas cerradas, la cual fue suministrada a todos los perfiles de la empresa y estructurada por medio de cuatro factores principales:

#### **Parte I: Datos Sociolaborales**

La información solicitada estuvo asociada a los siguientes datos: edad, genero, escolaridad, antigüedad en la empresa.

#### **Parte II: Calidad de Vida Laboral**

En este bloque de preguntas busca identificar la percepción actual de los trabajadores frente a cómo perciben la calidad de vida laboral, el grado de motivación, sentido de pertenencia y el clima organizacional.

#### **Parte III: Contexto Organizacional**

Este apartado de preguntas está orientado a conocer la percepción de los trabajadores en cuanto a la responsabilidad de la empresa en materia de cumplimiento, calidad de capacitaciones y efectividad de la difusión de la normatividad vigente en materia de SST.

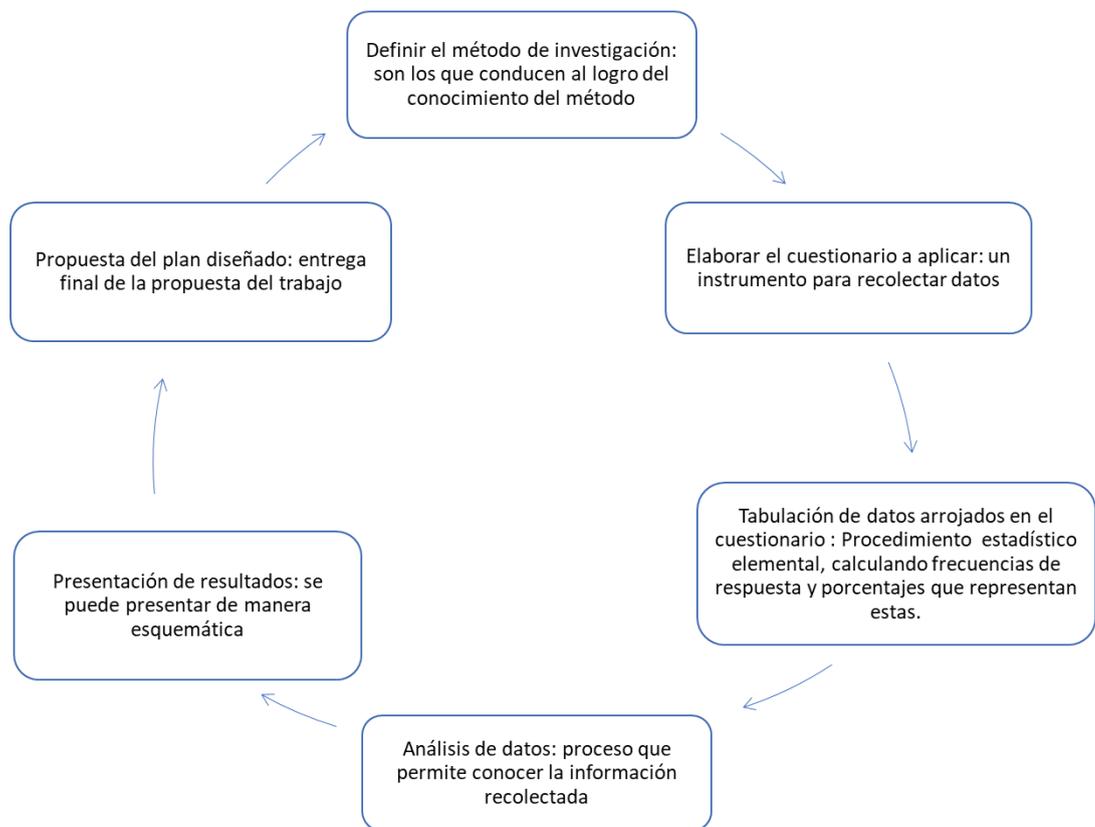
#### **Parte IV: Cultura de Prevención**

Las preguntas buscan conocer la actitudes y conductas que tienen los trabajadores hacia la seguridad en el trabajo y la prevención de accidentes propios y de terceros.

### ***Procedimiento o fases del proceso***

Para dar respuesta al problema planteado en la investigación y a la consecución de los objetivos iniciales se elaboraron las siguientes fases:

*Figura 3. Fases del Proceso*



### ***Análisis de la información***

Una vez aplicados los instrumentos mencionados se procedió a la recolección ordenada de la información, basados en lo anterior se entró a analizar los datos recopilados, para esto cada pregunta junto a su respectiva respuesta de cada trabajador, lo anterior se clasificó según los cuatros factores, mencionados anteriormente, posteriormente se realizó un registro y tabulación, para así identificar y diagnosticar la percepción y satisfacción de todos los trabajadores de la empresa en cuanto a las políticas

de prevención y bienestar laboral, información que servirá como input para la propuesta y diseño del plan de bienestar que fortalezca la cultura de prevención en Serbacol E.S.P.

## Resultados

Para cumplir con los objetivos tanto general como los específicos de la presente investigación, se tuvo en cuenta desde un principio orientar los instrumentos a la obtención de la información que permitieran dar respuesta a estos.

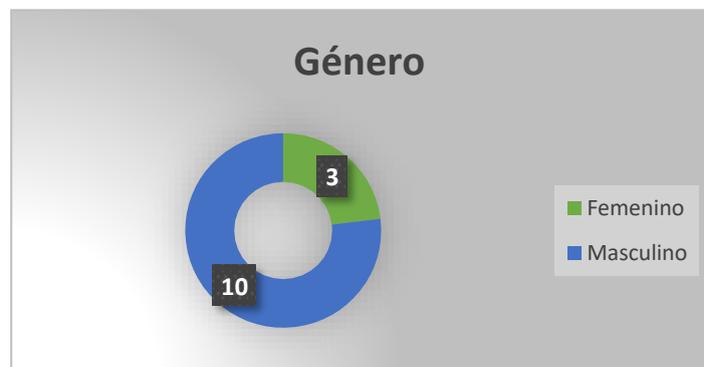
Para desarrollar el cumplimiento del objetivo No. 1 en cuanto a la percepción y satisfacción de los empleados de la empresa respecto a las políticas de prevención y bienestar laboral en la empresa, se aplicó una encuesta estructurada, compuesta por 22 preguntas con opciones cerradas.

Para el diseño de la encuesta se tuvieron en cuenta cuatro factores principales:

- Datos Sociolaborales
- Calidad de Vida Laboral
- Contexto Organizacional
- Cultura de Prevención

Adicional la entrevista directa con el Gerente General y el responsable del área de SST de la empresa estuvo orientada a conocer la historia, estrategia y gestión organizacional para complementar y contrastar la información recopilada en la encuesta y dar una visión general y una cobertura más completa que genere como resultado el diseño de un plan customizado a la realidad de la necesidad de la organización y que fortalezca la cultura de prevención y mejore el bienestar laboral de todos los empleados.

*Figura 4 Género*



La mayoría del personal en la empresa son hombres y solo tres mujeres forman parte de la plana administrativa.

Figura 5. Escolaridad



Se evidencia que el grueso de la población tiene nivel de estudio secundario completo siendo ellos los 8 operativos, 2 son tecnólogos, 2 son profesionales universitarios y 1 además posee un título de postgrado.

Figura 6. Tiempo de Antigüedad



Esta parte de la encuesta deja en evidencia el problema de la alta rotación, ya que la mayoría de los trabajadores tienen 1 año o menos, siendo solo 3 trabajadores de perfil administrativos los que se encuentran entre 1 a 3 años y sólo 1 que corresponde al gerente general el que tiene mayor antigüedad en la empresa.

### Calidad de Vida Laboral

Para identificar la percepción de los trabajadores frente a cómo perciben la calidad de vida laboral, el grado de motivación, sentido de pertenencia y el clima organizacional, se formularon 14 preguntas dirigidas a identificar los principales aspectos que determinan el grado de satisfacción frente a este factor.

A continuación, se presenta las preguntas y el análisis de las respuestas de los empleados encuestados:

Figura 7. Condiciones Físicas del Puesto



Por ser una organización en donde la mitad de sus empleados es personal operativo y tiene alta permanencia en campo, estos no cuentan con un lugar o puesto de trabajo específico para el desarrollo de sus labores, por eso su respuesta ha sido no, mientras que el personal administrativo considera que las condiciones del puesto de trabajo si son buenas, ya que cuentan con adecuada iluminación, temperatura, condiciones ergonómicas; entre otras.

2. ¿En la organización se realizan actividades de integración?

Figura 8. Actividad Integración



La respuesta de la mayoría de los empleados, 10 en total manifiestan que en la empresa no se realizan actividades de integración, sólo 3 de administrativos indican que a veces se realiza una reunión de fin de año, pero que no se le ha dado continuidad en estos dos últimos años.

3. ¿En la organización se realizan actividades de integración?

Figura 9. Deportiva Recreativa



10 de los 13 encuestados manifiestan que no se realizan actividades deportivas y recreativas en la empresa, sólo 3 administrativos mencionan que en años anteriores se hacían esporádicamente actividades de fútbol.

4. ¿La Empresa le ha dado oportunidades de promoción o ascenso?

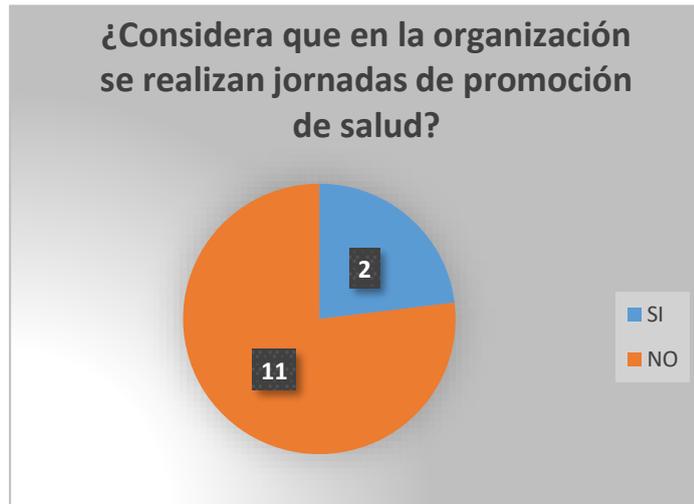
Figura 10. Promoción o Asenso



Solo 2 de los 13 encuestados manifiesta que la empresa le ha dado la oportunidad de promoción, la mayoría considera que no se les da la oportunidad.

5. ¿Considera que en la organización se realizan jornadas de promoción de salud?

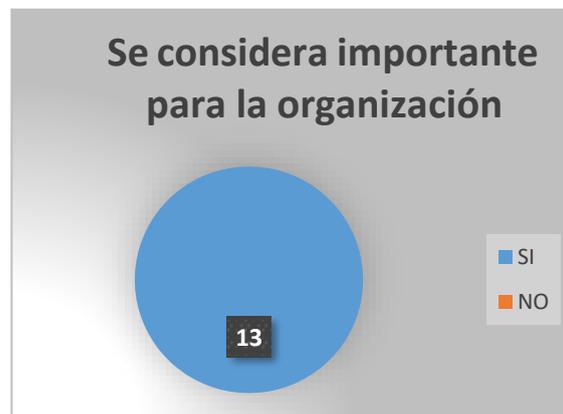
Figura 11. Jornada de Salud



La gráfica muestra que 11 empleados consideran que no realizan actividades de promoción en salud, 2 trabajadores mencionan que, si dado que asisten a los exámenes anuales de control, que realiza la empresa. Teniendo en cuenta que la labor de la Empresa en su mayoría de carácter operativo, se genera la necesidad de implementar jornadas de promoción en salud que disminuyan el riesgo de adquirir enfermedades profesionales y el de aumentar el ausentismo por incapacidades.

6. ¿Se considera importante para la organización?

Figura 12. Importante



En esta pregunta el personal tiene una percepción positiva de su rol dentro de la empresa, todos los encuestados respondieron afirmativamente, en este sentido se identifica uno de los factores más importantes para sentirse motivado en una empresa y con sentido de pertenencia es sentir que la función que se desarrolla es importante para la empresa y que contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos. De acuerdo a los resultados es un punto a favor y es necesario continuar fortaleciendo esta percepción para mantener la motivación y continuar con la mejora de la productividad.

7. ¿En la Empresa reconocen sus logros?

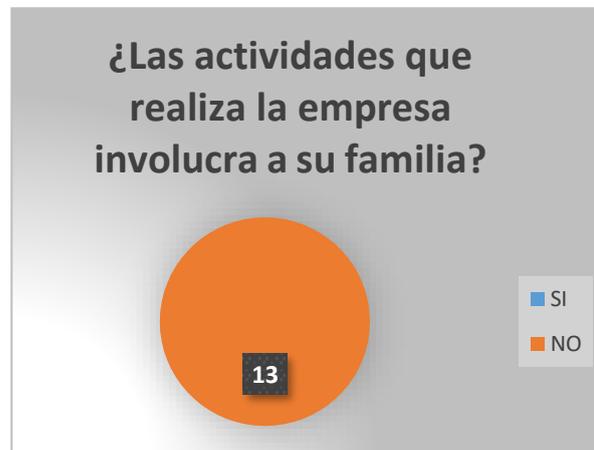
Figura 13. Logros



Frente a sí se reconocen los logros, se evidenció que 10 trabajadores respondieron que casi nunca reconocen los logros generados por la labor, solo 3 manifiestan que siempre los reconocen, en este sentido es necesario implementar estrategias que permitan reconocer y que los trabajadores sientan reconocimiento por los logros obtenidos.

8. ¿Las actividades que realiza la empresa involucra a su familia?

Figura 14. Familia



Del total de encuestados, todos afirman que en las actividades que realiza la empresa no se involucra a la familia, lo anterior refleja la debilidad frente a la organización de eventos en donde los empleados puedan involucrar a sus familias, considerándose uno de los aspectos más importantes para generar sentido de pertenencia.

9. ¿Se encuentra satisfecho en la empresa?

Figura 15. Satisfacción



3 de los empleados respondieron que se sienten satisfechos en la organización, pues cuentan con una oportunidad laboral remunerada, sin embargo, 13 afirman que se sienten insatisfechos por considerar que no se sienten identificados con la Empresa y sólo pertenecen a la organización por la necesidad de empleo, así mismo no existe un plan de incentivos que permitan reconocer el buen desempeño frente a las labores asignadas.

10. ¿Conoce lo que su trabajo le aporta a la Empresa?

Factura 16. Aportes



La respuesta a esta pregunta se da relativamente en igualdad de proporción en donde un poco más de la mitad con 6 trabajadores manifiestan que no conocen lo que le aportan a la empresa y 5 afirman lo contrario. Por lo anterior es necesario que todos los trabajadores conozcan cómo le aportan a la organización para generar un mayor compromiso frente al desarrollo de su labor y mayor vínculo de pertenencia con esta.

10. ¿El clima de trabajo con sus compañeros es agradable?

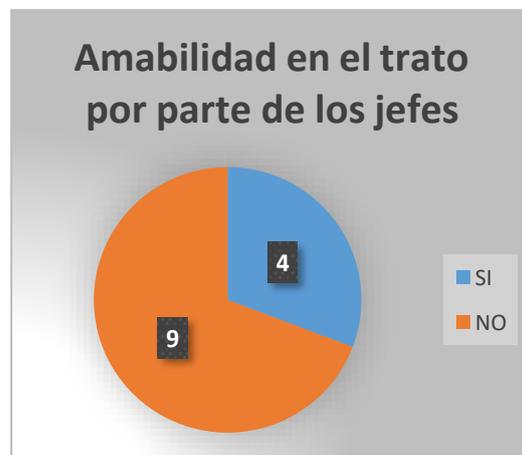
Figura 17. Agradable



Como lo muestra la gráfica hay debilidad en el clima laboral y hacen falta implementar actividades de integración que mejoren la forma cómo se perciben y se relacionan los diferentes miembros de la empresa 4 trabajadores lo evalúan como agradable y 9 no agradable. Es uno de los factores a evaluar estrategias de mejoras ya que incide directamente en la productividad y costos de rotación.

11. ¿Sus jefes lo tratan con amabilidad?

Figura 18. Jefes



9 de los encuestados consideran que no reciben un trato amable por parte de su jefe inmediato, solo 4 empleados mencionan que si reciben un trata amable de su jefatura inmediata. Lo anterior permite evidenciar que es necesario reforzar e identificar la clase de liderazgo que existe en la organización, para implementar acciones dirigidas a reforzar un trato cordial y afable de los jefes hacia su personal a cargo, desencadenando un ambiente laboral sano y agradable.

12. ¿Considera que tiene buena comunicación con su jefe?

Figura 19. Comunicación



Relacionado con la pregunta anterior, la comunicación con el jefe tiene dificultades en la empresa, lo que se relaciona con el tipo de liderazgo que ejercen los mandos medios, 9 trabajadores consideran no tener una buena comunicación con su jefe y solo 4 aseguran tener una buena comunicación.

13. ¿Se siente satisfecho con el ambiente laboral de la Empresa?

Figura 20. Ambiente Laboral



Es evidente que hay debilidades en el ambiente laboral, debido a que hay problemas de comunicación al interior de la empresa, no hay un buen trato, entre otras, dando como resultado que 9 empleados se sientan insatisfechos con el ambiente de trabajo y 4 consideren sentirse bien.

14. ¿Conoce usted la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa?

Figura 21. Política de la Seguridad



Manifiestan que en su momento la han visto o la han escuchado al momento de la inducción, pero que no la retienen por lo cual más de la mitad de los empleados de la empresa la desconoce siendo un total de 11 personas y tan solo 2 manifiestan conocerla el encargado de SST y el Gerente General.

15. ¿Conoce sus responsabilidades asignadas específicas de SST?

Figura 22. Responsabilidad



Como se evidencia en la gráfica, 9 empleados manifiestan no conocer sus responsabilidades específicas en SST, esto debido a la alta rotación en la parte operativa, es por ello por lo que debe trabajarse con mayor frecuencia las reintroducciones y capacitaciones.

17. ¿Cuenta con los EPP para el desempeño de sus funciones?

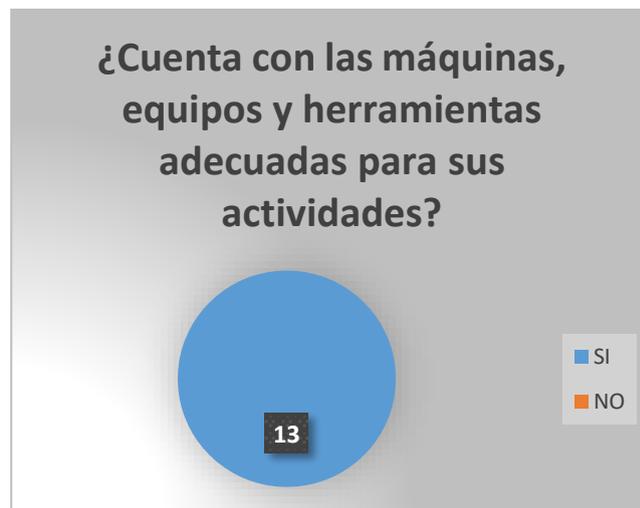
Figura 23. EPP



La empresa ha sido consecuente con la normatividad y ha entregado los EPP. A los colaboradores.

18. ¿Cuenta con las máquinas, equipos y herramientas adecuadas para sus actividades?

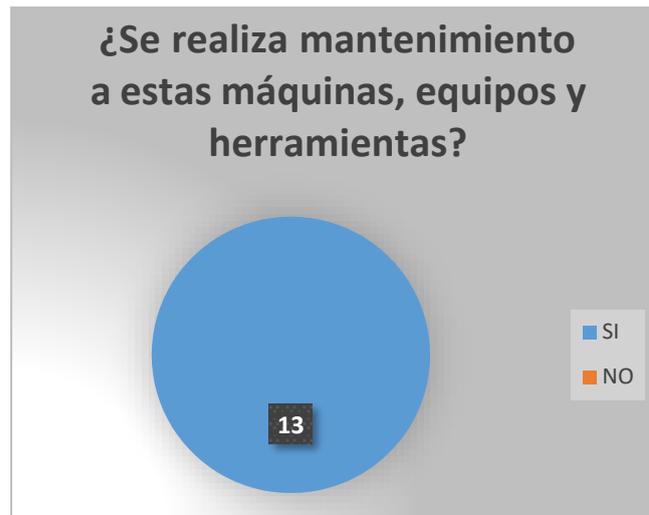
Figura 24. Herramientas



La empresa, cuenta con la maquinaria y herramientas necesarias para desarrollar las actividades operativas en cada área.

19. ¿Se realiza mantenimiento a estas máquinas, equipos y herramientas?

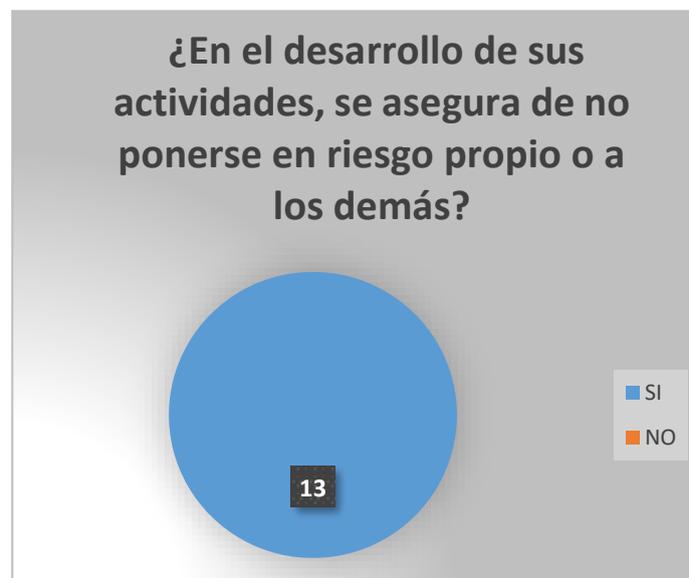
Figura 25. Mantenimientos



Los empleados reconocen el interés de la empresa por cumplir con la normatividad en materia de SST y con garantizar el cumplimiento de los servicios prestados, por tal razón todos consideran que sí se realiza el mantenimiento adecuado a las maquinas, equipos y herramientas que usan para el desempeño de sus funciones.

20. ¿En el desarrollo de sus actividades, se asegura de no ponerse en riesgo propio o a los demás?

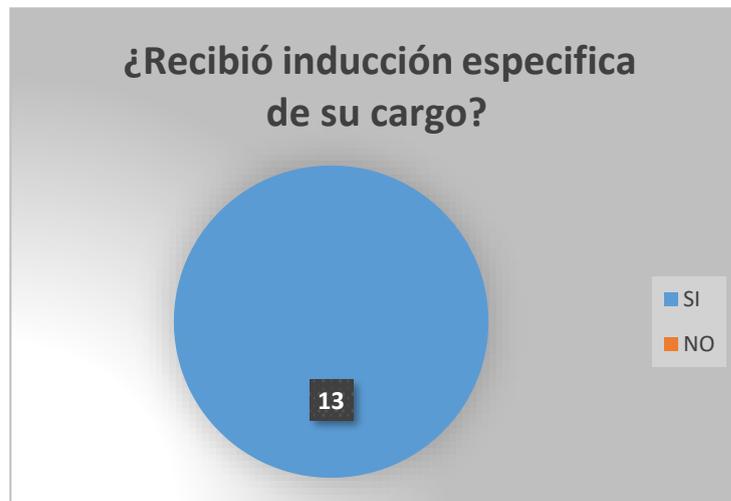
*Figura 26. Riesgo*



El total de los encuestados aseguran tomar medidas para no ponerse en riesgo y cuidar de no poner en riesgos a terceros, lo cual es un aspecto positivo que se debe gestionar para la estimulación de cultura de prevención en la empresa.

21. ¿Recibió inducción específica de su cargo?

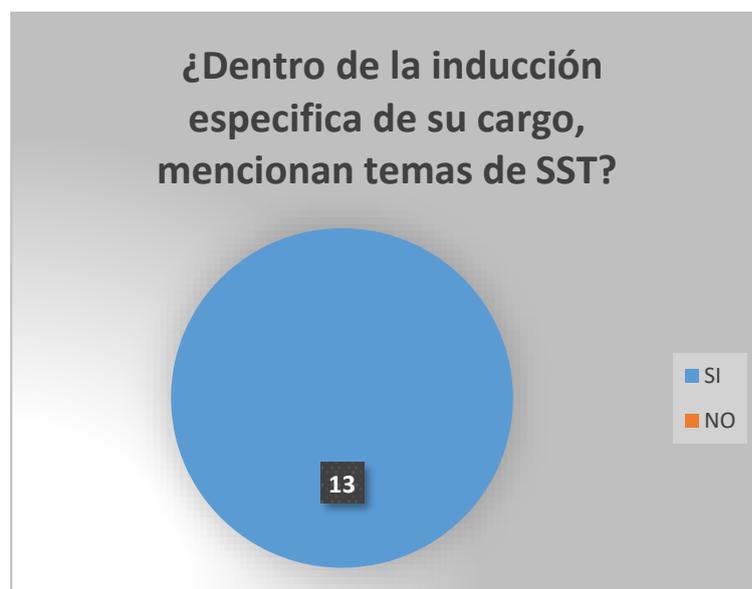
Figura 27. Cargo



El total de empleados manifiesta haber recibido una inducción específica de su cargo.

22. ¿Dentro de la inducción específica de su cargo, mencionan temas de SST?

Figura 27. Temas SST



El total de empleados manifiesta recordar temas relacionados a SST de la empresa en general y de su cargo dentro de la inducción específica. Sin embargo, consideran que debería hacerse una reinducción para los antiguos y capacitaciones más seguidas para las personas nuevas

## **Análisis y discusión de resultados.**

### **Principales hallazgos**

Partiendo del primer objetivo específico trazado en la investigación, mediante la aplicación y análisis de la encuesta, se obtuvo el diagnóstico actual de la percepción y satisfacción frente a las políticas de prevención y bienestar laboral por parte de los trabajadores de la empresa.

A modo de condensar de forma general los resultados se detallan las debilidades, que vendrían siendo las oportunidades de mejoras en las que trabajar y las fortalezas detectadas.

*Tabla 3 percepción y satisfacción de los empleados respecto las políticas de prevención y bienestar laboral*

<b>FACTOR</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>FORTALEZA</b>
<b>CALIDAD DE VIDA LABORAL</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Por la naturaleza de la actividad de la empresa el grueso de su personal es operativo y al estar más destacados a labores de campo, no se le ha asignado dentro de las instalaciones de la empresa un adecuado puesto de trabajo.</li><li>-No se realizan actividades de integración.</li><li>-No se realizan actividades deportivas, ni recreativas.</li><li>-Rara vez se dan oportunidades de ascenso y no se tiene una línea de carrera por posición definida e institucionalizada.</li><li>-No se realizan jornadas de salud.</li><li>-No existe un programa de reconocimiento por los logros alcanzados por los trabajadores.</li><li>- La empresa en las esporádicas anteriores actividades nunca ha involucrado a la familia de los trabajadores.</li><li>- Las personas que laboran en la organización no se sienten satisfechas de pertenecer a la organización.</li><li>- Hay poco sentido de pertenencia con la empresa.</li><li>-Se percibe debilidad en el clima laboral</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Los trabajadores con perfil administrativo se sienten satisfechos con las condiciones de su lugar de trabajo.</li><li>-Los trabajadores sienten que su rol es importante para el logro de los objetivos de la empresa.</li></ul>

	-El trato de los jefes con los subordinados no es asertivos, por ende, la comunicación entre ambos es débil.	
CONTEXTO ORGANIZACIONAL	-Más de la mitad de los trabajadores no conocen o no recuerdan las políticas de SST de la empresa.	-La empresa ha sido responsable en materia de tener al día y en orden los EPPS, las maquinas, herramientas y equipos para los diferentes perfiles de la empresa y eso es reconocido por los trabajadores, al igual que el debido mantenimiento de cada una.
CULTURA PREVENTIVA	- La mayoría de los trabajadores desconoce las responsabilidades de su cargo en materia de SST.	-El total de trabajadores asegura tener una actitud activa frente al autocuidado y el cuidado de sus compañeros.

El resultado de la percepción y satisfacción respecto a las políticas de prevención y bienestar laboral por parte de los trabajadores de la empresa ha sido insatisfactorio, por lo que resulta urgente el diseño de un plan de bienestar en la empresa que permita mejorar el clima laboral, generar sentido de pertenencia con la empresa, trabajar y potenciar las competencias y habilidades blandas de las jefaturas con el fin de mejorar costes, productividad, marca empleador, accidentes laborales, ausentismo y disminuir la alta rotación de personal.

Una vez aprobado el plan de bienestar, la gerencia debe estar comprometida con la implementación, gestión y continuidad de este, para que sea realmente eficiente y se logre mejorar las debilidades halladas y se defina la cultura preventiva de la empresa, por lo que se destaca el interés del Gerente General de Serbacol por mejorar las condiciones laborales de los empleados, a fin de consolidarse como un equipo de trabajo que permita la rentabilización y adquisición de nuevos negocios.

Los demás miembros de la empresa se encuentran interesados en ser parte y gestores del cambio que se va a generar a partir de la aplicación de las actividades y responsabilidades contenidas en el plan, dicha apertura facilitó la comunicación y acercamiento con los empleados de la organización, lo que permitió obtener la información necesaria para definir el diagnóstico que es el imput por medio del cual se diseñó el plan.

Para continuar con el segundo y tercer objetivo de la investigación y en base al diagnóstico se definen estrategias claves que debe contener el plan en su diseño:

- Crear un programa de reconocimiento según logros del trabajador.
- Realizar jornadas de salud.
- Realizar capacitaciones y reinducciones en temas de SST.
  - Realizar un cronograma anual de actividades de integración.
  - Realizar cronograma anual sobre olimpiadas y/o gincanas de diferentes disciplinas, dentro de los horarios establecidos por la organización, para facilitar la asistencia masiva de trabajadores.
- Un programa de Trainee en habilidades blancas para jefaturas (liderazgo, trabajo en equipo, comunicación asertiva)
  - Creación de convenios con diferentes empresas que beneficien a los trabajadores.
  - Fortalecer la comunicación, los valores, la cultura de la empresa y la cultura preventiva organizativa a través de campañas de sensibilización y activación.

Se detalla a continuación el cuadro N° 1 PLAN DE BIENESTAR PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA PREVENTIVA EN SERBACOL 2021-2022, el cual contiene el objetivo del plan, los programas, detallados con actividades sugeridas, población objetivo y fecha tentativa.

Tabla 4. Plan de Bienestar para el Fortalecimiento de la Cultura Preventiva en SERBACOL 2021 - 2022

PROGRAMA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	POBLACION OBJETIVO	RESPONSABLES	FECHA	INDICADORES	PRESUPUESTO
RECREACIÓN Y DEPORTE	Incentivar la recreación y la práctica deportiva en la empresa, mediante la integración de diferentes actividades y disciplinas en medio de espacios de comunicación, interacción, competencia y trabajo en equipo	Team building	Todo el personal	Jefe Técnico y terceros requeridos para la prestación de servicios adicionales	Julio / Noviembre	Número de actividades recreativas que se desarrollarán / Número de actividades propuestas X 100	\$ 10.000.000
		Olimpiada empresarial en diferentes disciplinas deportivas individuales y en conjunto	Todo el personal	Jefe Técnico y terceros requeridos para la prestación de servicios adicionales	Septiembre	Número de empleados participantes en las actividades deportivas/Número empleados de la organización X 100	\$ 2.000.000
CELEBREMOS JUNTOS	Generar espacios de integración entre los empleados	Cumpleaños	Todo el personal	Jefe Técnico y terceros requeridos para	Todos los meses	Número de actividades de integración	\$ 7.000.000

		Mes del amor y la amistad		la prestación de servicios adicionales	Septiembre	desarrolladas al año / Número de actividades de integración planeadas al año X 100	
		Fiesta de fin de año			Diciembre		
<b>CELEBREMOS EN FAMILIA</b>	Generar espacios de integración entre los empleados y sus familias	Halloween	Todo el personal y su familia de 1er nivel	Jefe Técnico y terceros requeridos para la prestación de servicios adicionales	Octubre		\$ 12.000.000
		Navidad			Diciembre		
<b>YO IMPORTO</b>	Reconocer los logros de los empleados frente a los demás empleados y generar espacios de retroalimentación	Reuniones de equipos por área y con la Gerencia General	Todo el personal	Jefe Inmediato y Gerente General	Bimensual	Mejora en el indicador de satisfacción por reconocimiento en la encuesta anual	\$ 50.000
<b>NUESTROS VALORES</b>	Reforzar los valores, misión, visión y cultura corporativa de los empleados	Reunión de presentación de avances de metas	Todo el personal	Jefe Técnico y Gerente General	Semestral	Número de asistentes/ Número de total empelados x 100	\$ 100.000
		Actividades lúdicas por áreas donde se resalten los valores organizativos		Jefe técnico y Jefes de área	Trimestral	Número de asistentes/ Número de total empelados x 100	
<b>CUIDÉMONOS</b>	Brindar herramientas para que los empleados puedan disminuir el estrés laboral de alguna situación diaria	Programa de manejo de estrés	Todo el personal	Jefe Técnico y terceros requeridos para la prestación de servicios adicionales	Anual	Disminuir en un 10% el número de permisos e incapacidades por temas relacionados comparado con el año anterior	\$ 2.500.000
	Reforzar valores y resaltar la importancia del trabajo en equipo	Programa de trabajo en equipo		Jefe Técnico y terceros requeridos para la prestación de servicios adicionales	Anual		\$ 2.500.000
	Realizar diagnósticos para detectar tempranamente posibles enfermedades	Exámenes auditivos, visuales, de próstata, de cáncer de seno, entre otros		Jefe SST	Anual		\$ 3.000.000
	Concientizar y reforzar la cultura preventiva	Charlas sobre los riesgos a los que están expuestos en el puesto de trabajo		Jefe SST	Mensual		\$ 50.000
<b>SEAMOS SEGUROS</b>	Crear espacios para actividades lúdicas como pausas activas	Programa de pausas activas	Todo el personal	Jefe SST	Semanal	Número de actividades SISO implementadas/ Número de actividades propuestas x 100	\$ 50.000
	Generar la cultura del descanso dentro del horario de trabajo				Semanal		\$ 1.000.000
	Diseñar y publicar cronograma de charlas de capacitaciones y reinducciones sobre las políticas y responsabilidades SST en la empresa	Campañas de capacitación Crear semana de la SST			Mensual		\$ 50.000

Los siete programas anteriormente propuestos en el plan, engloban su desarrollo en actividades, las cuales tienen por objetivos: incentivar los espacios de recreación, integración y de mejoramiento de la salud a través del deporte, en los cuales además de involucrar a los empleados de la empresa, se invite a la familia de primera línea a ser parte de algunas actividades, reconocer el esfuerzo de los empleados, reforzar los valores empresariales, la cultura del autocuidado y de seguridad laboral, fortalecer competencias laborales y comportamentales y/o adquieran las habilidades necesarias para poder realizar de manera eficiente sus funciones y de esta forma cumplir y alcanzar las metas propuestas en cada una de las áreas, además de incrementar la productividad y el mejoramiento de la aptitud con relación al desarrollo de sus funciones y actitud en su ambiente laboral y personal a través de capacitaciones.

## **Discusión**

Esta investigación tuvo como propósito diseñar un plan de bienestar laboral que se orientara no solo al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, sino además al fortalecimiento de la cultura de prevención en la empresa Serbacol E.S.P durante el 2020-2021, sobre todo se pretendió diagnosticar la situación actual para conocer si están satisfechos o no los empleados con realidad en el tema de bienestar y prevención de riesgos y políticas de SST.

A continuación, se estarán discutiendo los principales hallazgos de este estudio.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que los trabajadores en la empresa están insatisfechos en cuanto a la calidad de vida laboral y cultura de prevención, ya que actualmente la empresa no posee acciones encaminadas a motivar a los empleados en ninguna de sus esferas, dejando de recibir e ignorando los beneficios que trae consigo formalizar esfuerzos en mejorar las condiciones de calidad laboral de sus empleados y de acciones que refuercen el sentido de prevención.

*Del autor, Manzano, Karol (2010) “luego se analizaron todos los datos resultantes y así se pudo concluir que las técnicas claves para lograr el proceso de sensibilización en el personal es a través de la capacitación y la comunicación organizacional”* en las encuestas se evidenció que la comunicación entre jefes y subordinados no es positiva y que además en materia de capacitación no se cuenta con un cronograma de periodicidad recurrente, siendo aspectos importantes a intervenir para garantizar la mejora y el

fortalecimiento de la cultura de prevención y la calidad de vida, tal como asegura la autora.

Del autor, Zambrano, Alexandra (2016) “La conclusión general del estudio es que mientras el empleador muestre interés en garantizar, atender e informar a los trabajadores en materia en seguridad e higiene en el trabajo, estos trabajadores en la misma medida tendrán en respuesta actitudes y conductas seguras que ayuden a prevenir los riesgos laborales” lo encontrado durante la investigación demuestra lo dicho por el autor, de los pocos aspectos que consideran los empleados como positivos de la empresa, es precisamente lo responsable que es esta al cumplir con la normativa y con ellos al brindarle EEPS, máquinas, equipos y herramientas para su labor y el mantenimiento adecuado de los mismos.

Cervantes, Bermúdez y García (2019) manifestaron que el bienestar laboral, como proceso, se ha desarrollado al interior de las organizaciones a razón de la implementación de programas con diversos objetivos, los que gravitan en la mejora sustancial de las condiciones de la calidad de vida laboral, modificando las condiciones de trabajo, compensación salarial y condiciones sociales, así como la implementación de estrategias orientadas a la lealtad y a la motivación.

### **Limitantes**

Una de las limitantes que se presentó durante la presente investigación ha sido en la fase de aplicación de instrumentos, ya que en el mes que se había decidido aplicar la encuesta a los trabajadores, en el Valle del Cauca es época de invierno y la zona donde se encuentra ubicada la empresa sufre de inundaciones, por ende se presentaban restricciones de movilidad y de no contar con un espacio apto para el diligenciamiento correcto del instrumento, por lo cual se volvió a reorganizar el cronograma y se dividió por pequeños grupos los administrativos y para los operativos las investigadoras se trasladaron al lugar que tenían asignada labores los diferentes equipos.

## **Conclusiones**

De acuerdo con el proceso investigativo y los resultados analizados se presentan las siguientes conclusiones:

El plan de bienestar laboral diseñado cuenta con el respaldo y compromiso de la Gerencia General en generar un cambio a la luz de los resultados obtenidos en la investigación y tomar medidas internas para la visibilidad, gestión y consolidación de temas de capacitación, motivación, bienestar y cultura preventiva en la empresa.

Una vez finalizado el diagnóstico, se evidencia que la empresa en la cual se desarrolló la investigación presenta falencias en temas que logren generar una cultura de prevención y total ausencia en la gestión estructurada y estratégica del bienestar laboral de sus trabajadores.

Debido a la falta de conocimiento del personal en temas de seguridad, la mala comunicación entre jefes y subordinados, no contar con un perfil especialista dentro de la empresa que diseñe, gestione y se encargue de hacer sostenible el bienestar y motivación del trabajador, no contar con un programa de capacitación anual en temas normativos y en temas de habilidades blandas, no contar con un programa de comunicación y difusión adecuado que impacte y genere cambios de conductas, se proponen los siete programas junto a sus respectivas actividades, las cuales se encargan directamente de subsanar las actuales falencias descritas y que a corto plazo mejoren los indicadores de satisfacción y a mediano plazo generen en el interior de la empresa la cultura de prevención deseada.

Es necesario medir el impacto de las actividades de cada uno de los programas, es por ello que se diseñaron y estipularon indicadores, a través de los cuales se controlaran, se evaluarán la participación, el impacto y la satisfacción de forma objetiva en los trabajadores de la empresa.

## **Recomendaciones**

De acuerdo con el objetivo general de la presente investigación y para dar respuesta a los objetivos específicos que es diseñar un plan de bienestar orientado al fortalecimiento de la cultura de prevención en los trabajadores que, de solución al alto índice de rotación, mal clima laboral y al desconocimiento frente a las políticas de SST de la empresa frente a los resultados obtenidos, se generan las siguientes recomendaciones:

- La Gerencia General de la empresa debe reasignar labores a uno de sus reportes directos para encargarle la responsabilidad de gestión y cumplimiento del plan laboral o estudiar el requerimiento de una nueva figura dentro de su organigrama actual que se encargue de velar por los temas de gestión humana dentro de la empresa.
- Todas las actividades diseñadas deben hacerse extensivas a los trabajadores de la empresa a fin de informarlos, motivarlos, comprometerlos e ir generando sentido de pertenencia y un mejor ambiente laboral.
- Se recomienda realizar evaluaciones anuales de clima laboral, así mismo crear un plan de acciones específicas encaminadas a esta área dentro de la empresa.
- Dada la situación actual de la empresa es sumamente importante el diseño de un plan de comunicación interna, teniendo en cuenta los canales más adecuados, para los tipos de públicos dentro de la empresa.
- Es importante el diseño de un sistema de evaluación de desempeño inicialmente simple, pero sostenible, para ir generando nuevas estrategias de mejoramiento de clima, reconocimiento, línea de carrera, productividad y trabajo bajo objetivos medibles
- Se recomienda la creación de un plan de carrera por perfiles en la empresa.

## Listado de referencias

- Aldaz, L. (2018). Autocuidado y cultura de la prevención como herramientas de la salud laboral. [Tesis pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador.  
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/15102>
- Alarcón, G. & Cubas, J. (2018). Cultura organizacional y bienestar laboral en las empresas de saneamiento del norte del Perú. [Tesis doctorado, Universidad Nacional Pedro Luis Gallo]. Repositorio Universidad Nacional Pedro Luis Gallo.  
<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2553/BC-TES-TMP-1426.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alarcón, J. & Gutiérrez, E. (2015). Propuesta comunicacional para prevenir y disminuir los riesgos laborales en el personal del área eléctrica, de la obra Provenza imperial, constructora Marval [Tesis especialización, Universidad ECCI]. Repositorio Universidad ECCI. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/438>
- Burgos, A. (2007). Formación y prevención de riesgos laborales: bases para la adquisición de una cultura preventiva en los centros educativos [Tesis doctoral, Universidad de Granada]. Repositorio Universidad de Granada.  
<http://uvadoc.uva.es/handle/10324/31422>
- Cadena, M., Duarte, J., & Ariza, J. (2018). Guía para fomentar una cultura de prevención de riesgos en el área de mantenimiento de la empresa Centro MYA. [Tesis especialización, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio Corporación Universitaria Minuto de Dios.  
<https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/8291/Proyecto%20CENTRO%20MYA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Castro, M., Padilla, J., & Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.
- Cediel, J., Gutiérrez, V., Hernández, N., & Jiménez, I. (2015). Influencia de la cultura organizacional en la prevención de riesgos laborales: estudio de caso trabajadores

- administrativos Sede Chicó-Bogotá Coninsa Ramón H. [Tesis especialización, Universidad Piloto de Colombia]. Repositorio Universidad Piloto de Colombia. <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/3043/00002812.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión del Talento Humano*. (5ª. Edición). Editorial McGraw-Hill.
- Diez, E. (2000). *Evaluación de la Cultura en la Organización de Instituciones de Educación Social*. [Tesis doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio Institucional - Universidad Complutense de Madrid. <https://eprints.ucm.es/3800/1/T21041.pdf>
- Diez, M. (2019). Los principios del Derecho Laboral. *Revista de la Facultad de Derecho de México*, 1 (273), 342-352. <http://dx.doi.org/10.22201/fder.24488933e.2019.273-1.68617>
- Escobedo, R. (2016). *Plan estratégico para el desarrollo de la cultura de prevención de riesgos laborales basada en la programación neurolingüística para los trabajadores de la empresa V&M Maquinarias y Equipos EIRL*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Universidad Tecnológica del Perú.
- Fernández, B., Montes, J., & Vázquez, C. (2007). Incidencia de la gestión preventiva de los riesgos laborales en la competitividad de las empresas Españolas. *Revista de dirección, organización y administración de empresas*, 0 (33), 5-20. <https://revistadyo.es/DyO/index.php/dyo/article/view/84/84>
- Flores, O. (2018). *La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales* [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio Institucional - Universidad Complutense de Madrid. <https://eprints.ucm.es/46445/1/T39587.pdf>
- Fuentes, M. (2015). *Análisis de la eficiencia en el proceso de comunicación utilizado por el departamento de prevención de riesgos laborales y medio ambiente de ECOFOR Servicios Forestales para difundir su programa de prevención 2014*. [Tesis Maestría, Universidad Católica de la Santísima Concepción]. Repositorio Universidad Católica de la Santísima Concepción. <https://mcc.ucsc.cl>
- Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional. Recuperado el 11 de noviembre de 2020, de <http://www.fiso-web.org/glosario>
- García, T., Mario, L., & Flores, E. (2017). Consecuencias de la cultura corporativa y rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Provincial de Arequipa - Perú. *Comunicación*, 8(2), 137-147. Recuperado en 8 de enero de 2021, de

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000200007&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000200007&lng=es&tlng=es).

García, R. (2008). Manual de prevención de riesgos laborales para no iniciados: Conceptos para la formación de técnicos de prevención de nivel básico y los recursos preventivos. (2ª Edición). Editorial Club Universitario.

Garza, J. (2000). Administración contemporánea. (2ª Edición). Editorial McGrawHill.

González, R. (2003). Manual Básico de Prevención de Riesgos Laborales. (1ª Edición). Editorial Paraninfo.

Gómez, M. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá-Colombia. Revista Ciencias Estratégicas, 18 (24), 225-236.

Gómez, A. & Porras, K. (2012). Diseño programa de bienestar laboral. [Tesis de especialidad, Universidad Jorge Tadeo Lozano]. Repositorio Universidad Jorge Tadeo Lozano

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1628/T199.pdf>

Hernanz, L (2018). Divulgación de la cultura de prevención de riesgos laborales a través de las TIC [Tesis de pregrado, Universidad de Valladolid]. Repositorio Universidad de Valladolid. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/31422>

Hernández, H., Monterrosa, F., & Muñoz, D. (2017). Cultura de prevención para la seguridad y salud en el trabajo en el ámbito colombiano. *Advocatus*, 0 (28), 35-42.

<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/advocatus/article/view/889>

Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. Cuarta edición. [Internet]. México: McGrawHill; 2006. Disponible en:

[https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis\\_sampieri\\_unidad\\_1-](https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-)

Idarraga, M. & Ortiz, M. (2017). Fortalecimiento del diseño del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en grupo empresarial Aurora S.A. [Tesis especialización, Universidad Católica de Manizales]. Repositorio Universidad Católica de Manizales.

<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1975/Maria%20Camila%20Idarraga%20Gomez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Andaluz de Prevención de Riesgos Laborales. Recuperado el 5 de septiembre de 2020, de [http://www.juntadeandalucia.es/empleo/webiapr/culturapreventiva/cultura\\_preventiva/](http://www.juntadeandalucia.es/empleo/webiapr/culturapreventiva/cultura_preventiva/)

Kerlinger, F. (1979). Enfoque Conceptual de la investigación de comportamiento. Mexico

D.F: Nueva Editorial. Interoamericana.

- López, A. (2008, 21 de enero). Los riesgos del trabajo y la medicina laboral. Estructplan.  
<https://estructplan.com.ar/los-riesgos-del-trabajo-y-la-medicina-laboral/>
- Lovera, S. (2019). Evaluación de la cultura preventiva en seguridad y salud ocupacional en centro odontológico Catedral, ubicado dentro de la región metropolitana. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica Federico Santa María]. Repositorio Universidad Técnica Federico Santa María.  
<https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/48311/3560901064768UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manzano, K. (2010). Propuesta de proyecto de fortalecimiento de la cultura de prevención de accidentes laborales a los que se expone el personal del área de distribución y operaciones de la empresa AGA S.A. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional - Universidad Politécnica Salesiana.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/895/14/UPS-QT00252.pdf>
- Martí, C. Cuatro Cuadernos. (23 de julio de 2015). El concepto de transformación como motor de proyecto [Entrada en un Blog]. Recuperado el 3 de septiembre de 2020, de <https://cuatrocuadernos.wordpress.com/concepto-transformacion-como-motor-proyecto/>
- Ministerio de Trabajo. (2007). Decreto Supremo 009-2005-TR. Recuperado el 11 de noviembre de 2020, de [http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/normasLegales/DS\\_007\\_2007\\_TR.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/normasLegales/DS_007_2007_TR.pdf)
- Ministerio de Trabajo. (2015). Decreto 1072. Recuperado el 11 de noviembre de 2020, de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>
- Noguera, J. (2002). ¿Renta básica o trabajo básico? Algunos argumentos sobre la teoría social. *Sistema*, 0 (166), 61-85. <https://fundacionsistema.com/renta-basica-o-trabajo-basico-algunos-argumentos-desde-la-teoria-social/>
- Ochoa Pacheco, P. J. (2012). Significado del trabajo en la profesión médica. [Tesis Doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona]. Repositorio Institucional - Universitat Autònoma de Barcelona.  
<https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=w2W%2BkgozoOA%3D>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). OMS. Obtenido de Temas de salud. Recuperado el 11 de noviembre de 2020, de

[https://www.who.int/topics/risk\\_factors/es/#:~:text=Un%20factor%20de%20riesgo%20es,sufrir%20una%20enfermedad%20o%20lesión](https://www.who.int/topics/risk_factors/es/#:~:text=Un%20factor%20de%20riesgo%20es,sufrir%20una%20enfermedad%20o%20lesión).

Rico, D. (2017). La importancia de la comunicación en la cultura de la prevención. LinkedIn.

<https://www.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-comunicaci%C3%B3n-en-cultura-prevenci%C3%B3n-rico-garcia>.

Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. (8ª Edición). Editorial Prentice Hall.

Sabino, C. (1992). El proceso de investigación. (1ª Edición). Editorial Lumen.

Sánchez, V. (2019). La cultura en prevención: Un reto en el sector de la construcción en

Colombia. [Ensayo pregrado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Universidad Militar Nueva Granada.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35813/Sanchez%20Sandoval%20Victor%20Hugo2019P26.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Schein, E. H. (1988). La cultura empresarial y el liderazgo, (1ª Edición). Editorial Plaza & Janes.

Temple, D. (2003). Las estructuras elementales de la reciprocidad. (1ª Edición). Editorial

Plural.

Trabajo Del Futuro. Trabajadores felices serían mejores. 3/30/2014. Revista Semana.

<https://www.semana.com/educacion/articulo/los-trabajadores-que-son-felices-en-sus-trabajos-son-mejores/382226-3/>

Villanueva, M. (2011). Bernardino Ramazzini (1633-1714): médico, filósofo, humanista y padre de la medicina ocupacional. *Galenus*, 24 (3), 60-61.

<http://www.galenusrevista.com/?Bernardino-Ramazzini-1633-1714>

Zambrano, A. (2016). Cultura organizacional integral, actitudes y comportamientos seguros

de trabajadores en empresas de manufacturas en España [Tesis doctoral, Universidad

Complutense de Madrid]. Repositorio Institucional - Universidad Complutense de

Madrid. <https://eprints.ucm.es/37679/1/T37220.pdf>

Zorrilla Arena S. (2000). Hipótesis en la investigación científica. *Revista de Actualización*

*Clínica Investiga*, 10. [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000700005&script=sci_arttext)

[37682011000700005&script=sci\\_arttext](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000700005&script=sci_arttext)

## Anexos

*Tabla 5. Cronograma*

ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8
Revisión de diversas fuentes								
Elección del tema								
Entrevista con la Gerencia de la empresa para recabar información								
Construcción de preliminares del proyecto								
Reunión con Gerencia para aceptación de uso de información y permisos de la propuesta								
Primera entrega de propuesta								
Ajuste y correcciones de la primera entrega								
Construcción de Antecedentes y Marco Teórico								
Segunda entrega de propuesta								
Ajuste y correcciones de la segunda entrega								
Diseño del cronograma, asignación de recursos y elaboración de presupuesto.								
Tercera entrega de propuesta								
Hipótesis y Marco Metodológico								
Reunión con encargado de SST en la empresa								
Elaboración y preparación de instrumentos								
Aplicación de instrumentos								
Procesamiento de datos								
Análisis de datos y resultados								
Elaboración de propuesta de plan de bienestar								
Conclusiones e implicaciones								
Presentación a la gerencia de la propuesta de plan y conclusiones								
Elaboración de propuesta final								
Entrega de propuesta final								
Sustentación								

Tabla 6..Recursos

<b>RECURSO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Equipo Humano	2 Investigadoras, asesora de tesis, Gerente General, Encargado SST, muestra de trabajadores.
Equipos Electrónicos	Laptos, impresora, copiadora, proyector.
Materiales	Papelería, lapiceros, marcadores
Físicos	Sillas, mesas, sala de reuniones, sala de capacitación.

Tabla 7.. Presupuesto

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>MES</b>	<b>MATERIALES Y SUMINISTROS</b>	<b>VIATICOS</b>	<b>TOTAL</b>
Entrevista con la Gerencia de la empresa para recabar información	Agosto	\$0	\$41.000	\$41.000
Reunión con Gerencia para aceptación de uso de información y permisos de la propuesta	Agosto	\$10.000	\$41.000	\$51.000
Reunión con encargado de SST en la empresa	Noviembre	\$5.000	\$41.000	\$46.000
Aplicación de instrumentos	Febrero	\$100.000	\$41.000	\$141.000
Presentación a la gerencia de la propuesta de plan y conclusiones	Abril	\$50.000	\$41.000	\$91.000
<b>TOTAL</b>				<b>\$370.000</b>

## **Anexo 1. Consentimiento Informado Para Participar En Un Estudio De Investigación**

INSTITUCIÓN: Corporación Universitaria UNITEC  
INVESTIGADORAS: Viviana Ariza y Juliana Mena  
TÍTULO: **Diseño de un plan de bienestar orientado al fortalecimiento de la cultura de prevención en Serbacol E.S.P.**

Propósito del estudio:

Lo estamos invitando a participar en el estudio de la investigación Diseño de un plan de bienestar orientado al fortalecimiento de la cultura de prevención en Serbacol E.S.P

Procedimientos:

Si usted acepta participar en este estudio se le hará lo siguiente:

1. Se le entregará un cuestionario, donde usted responderá las preguntas mediante si o no
2. La duración de este cuestionario tendrá una duración de 30 minutos para su diligenciamiento.

Riesgos:

Su participación no le ocasionara ningún riesgo.

Beneficios:

Con su participación colaborará a que se desarrolle el estudio y los resultados sirvan a la empresa para el fortalecimiento y mejora de la cultura preventiva y el bienestar laboral de todos en la empresa.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos su información, se transcribirá por medio de un Código de identificación, asignados a cada persona participante.

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Si: \_\_\_\_ No: \_\_\_\_

Recibirá una copia firmada de este consentimiento

\_\_\_\_\_  
Firma de trabajador

Nombre:

CC.

## **ANEXO 2. GUÍA PARA SOLICITAR INFORMACIÓN DE LA EMPRESA**

### **Diseño de un plan de bienestar orientado al fortalecimiento de la cultura de prevención en Serbacol E.S.P.**

La investigación tiene por finalidad cumplir con un requisito académico exigido por la Corporación Universitaria UNITEC, como es la elaboración de una Tesis para la obtención de la Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo. La misma tiene como objetivo conocer su valoración sobre la Seguridad y Salud Laboral en la empresa.

#### Información de la Empresa:

1. Misión, Visión, Valores, Políticas, Normas Internas, Organigrama, Política y Valores Preventivos.
2. ¿Cómo es implantada y transmitida la Cultura Preventiva en la Empresa?
3. ¿Qué acciones se llevan a cabo en seguridad en el trabajo?
4. ¿Qué acciones se llevan a cabo en temas de bienestar laboral?
5. ¿Cómo se maneja la integración de la Prevención de riesgos laborales en el Sistema de Gestión General de la Empresa?
6. ¿Cómo se maneja la integración de la Prevención de riesgos laborales en el Sistema de Gestión Humana?
7. ¿Cuánto tiempo lleva la empresa trabajando en la Cultura Preventiva?
8. Historial de Accidentabilidad: Índices de Frecuencia, Incidencia y Prevalencia de los últimos 5 años tanto generales como por puesto.
9. ¿Se perciben cambios sustanciales en los Índices de Accidentabilidad y en las actitudes y comportamientos de los trabajadores ante la PRL desde que la empresa ha abordado el tema de la Cultura Preventiva?

*Nota.* Elaborado con base en la tesis doctoral Cultura organizacional integral, actitudes y comportamientos seguros de trabajadores en empresas de manufacturas en España de Zambrano A. (2016).

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

### Anexo 3. ENCUESTA DE SEGURIDAD Y BIENESTAR LABORAL

Somos estudiantes de la Corporación Universitaria Unitec de la Especialización de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral y actualmente estamos adelantando un estudio de Diseño de un plan de bienestar orientado al fortalecimiento de la cultura de prevención en Serbacol E.S.P., en la ciudad de Palmira durante el período 2020-2021 y su opinión es muy importante para nosotros.

A continuación, se realizan veintidós preguntas, once de ellas extraídas a criterio de las investigadoras por pertinencia en la investigación de la tesis Diseño Programa de Bienestar Laboral elaborada por Gómez A. y Porras K. de la Universidad Jorge Tadeo Lozano y las otras once preguntas de autoría propia.

Todas las preguntas están relacionadas con su ambiente laboral, simplemente ubique una X en la respuesta de su elección.

Género: F( ) M( )

Escolaridad: Bachillerato Completo ( ) Técnico ( ) Tecnólogo ( )

Universitario Completo ( ) Universitario Incompleto ( ) Posgrado ( )

Tiempo laborado en la Empresa: 0 a 1 año ( ) 1 a 3 Años ( ) 3 a 4 años ( )

	SI	NO
1. ¿Cree que las condiciones físicas de su puesto de trabajo (Iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc) Son adecuadas para su desempeño?		
2. ¿En la empresa se realizan actividades de integración con sus compañeros de trabajo?		
3. ¿En la organización realizan actividades deportivas y recreativas?		
4. ¿La Empresa le ha dado oportunidades de promoción o ascenso?		
5. ¿Considera que en la organización se realizan jornadas de promoción de salud?		
6. ¿Se considera importante para la organización?		
7. ¿En la Empresa reconocen sus logros?		
8. ¿Las actividades que realiza la empresa involucra a su familia?		
9. ¿Se encuentra satisfecho en la empresa?		
10. ¿Conoce lo que su trabajo le aporta a la Empresa?		

11. ¿El clima de trabajo con sus compañeros es agradable?		
12. ¿Sus jefes lo tratan con amabilidad?		
13. ¿Considera que tiene buena comunicación con su jefe?		
14. ¿Se siente satisfecho con el ambiente laboral de la Empresa?		
15. ¿Conoce usted la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa?		
16. ¿Conoce sus responsabilidades asignadas específicas de SST?		
17. ¿Cuenta con los EPP para el desempeño de sus funciones?		
18. ¿Cuenta con las máquinas, equipos y herramientas adecuadas para sus actividades?		
19. ¿Se realiza mantenimiento a estas máquinas, equipos y herramientas?		
20. ¿En el desarrollo de sus actividades, se asegura de no ponerse en riesgo propio o a los demás?		
21. ¿Recibió inducción específica de su cargo?		
22. ¿Dentro de la inducción específica de su cargo, mencionan temas de SST?		

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada **Diseño de un plan de bienestar orientado al fortalecimiento de la cultura de prevención en Serbacol E.S.P.**, en la ciudad de Palmira durante el período 2020-2021, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

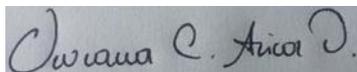
La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

Firma



Viviana Carolina Ariza Durán

Nombre

CC. 57466415

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada **Diseño de un plan de bienestar orientado al fortalecimiento de la cultura de prevención en Serbacol E.S.P.**, en la ciudad de Palmira durante el período 2020-2021, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

Firma

*Juliana Mena*

Juliana Andrea Mena Valencia

Nombre

CC. 1.054.920.685