

Formación en promoción de la seguridad, salud en el trabajo, prevención de los accidentes y enfermedades laborales. Análisis en contexto de una compañía aseguradora en Colombia

Training in security promotion, health at work, occupational injuries and diseases prevention.
Analysis in context of an insurance company in Colombia

COLCIENCIAS TIPO 5. REPORTE DE CASO
RECIBIDO: OCTUBRE 16, 2013; ACEPTADO: DICIEMBRE 14, 2013

Raúl Alberto García Delgado¹
ragarcia15@gmail.com

Tania Milena Córdoba Delgado²
tancor97@hotmail.com

Alfredo Chazy Ocampo¹
alfredochoazy@hotmail.com

Universidad Santiago de Cali, Colombia (1)
Positiva Compañía de Seguros S.A., Cali-Colombia (2)

Resumen

La promoción de la seguridad, salud en el trabajo, prevención de los accidentes y enfermedades laborales, se constituyen en una de las grandes responsabilidades y deberes de las empresas. Ello debido a la relevancia que reviste el capital humano para las organizaciones. Es por esta razón, que su estudio en contexto permite una aproximación a la realidad vivida por las empresas que tienen la misión de ofrecer orientación profesional en ese sentido. En esta dirección, este artículo presenta los resultados de un estudio efectuado en una compañía aseguradora colombiana en relación al proceso adelantado en promoción de la seguridad, salud en el trabajo, prevención de los accidentes y enfermedades laborales mediante un plan de formación anual. Dicho estudio no solo permitió un diagnóstico en torno a este plan, sino también la formulación e implementación de algunas estrategias que contribuyeron con su fortalecimiento.

Palabras Clave

Accidente; enfermedad laboral; plan de formación; promoción y prevención.

Abstract

Security promotion, health at work, occupational injuries and diseases prevention, constitute one of the major responsibilities and duties of companies. This is because the relevance is of human capital for organizations. It is for this reason that their study in context allows an approximation to the reality experienced by companies with a mission to provide professional guidance about it. In this direction, this article presents the results of a study of a Colombian insurance company about process development in security promotion, health at work, occupational injuries and diseases prevention through annual training plan. This study not only allowed a diagnosis on this plan, but also the formulation and implementation of some strategies that contributed to its strengthening.

Keywords

Accident; occupational disease; training plan; promotion and prevention.

I. INTRODUCCIÓN

La preocupación y la gestión en torno a la promoción de la seguridad, la salud en el trabajo y la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales no solo es una necesidad en el ámbito de las empresas y organizaciones de los diferentes sectores económicos, sino también un requerimiento esencial para la protección de las personas que desarrollan las diversas actividades y procesos, lo cual, a su vez, redundará en beneficios para las propias empresas, porque si el personal no cuenta con las garantías y las condiciones adecuadas para la ejecución de sus labores, el funcionamiento organizacional se ve directamente afectado.

Al respecto, las compañías especializadas, cuya función es suministrar orientación profesional en este sentido, tienen una responsabilidad mayúscula, porque de su trabajo depende –en gran parte– que cada día más empresas centren sus esfuerzos en la protección de sus trabajadores. Sin dejar de advertir que para ello se requiere, ante todo, un cambio de mentalidad de las empresas afiliadas a las distintas compañías que ofrecen servicios relacionados en el mercado, en el cual se conciba la promoción de la seguridad, la salud en el trabajo y la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales, no como un gasto, sino como una inversión que puede además contribuir con el ahorro de dinero a futuro, si se tienen en cuenta las implicaciones y los efectos negativos que pueden generarse como resultado de la ausencia de gestión al respecto.

Por lo anterior, se hace pertinente conocer en detalle la labor que desde el campo asegurador de riesgos laborales vienen adelantando las compañías respectivas, con el propósito de identificar inconvenientes, dificultades y oportunidades en los procesos, los procedimientos y las actividades vinculadas, como punto de partida para su fortalecimiento.

Desde esta perspectiva, este artículo es el resultado de un estudio llevado a cabo en una compañía aseguradora en el contexto nacional, en el cual fue realizada una propuesta de mejoramiento a su plan de formación en promoción de la seguridad, salud en el trabajo y prevención de los accidentes y enfermedades laborales, dirigido a empresas de diferentes sectores económicos de los órdenes local y nacional. Sin embargo, para efectos del estudio, se tomaron como referencia a las empresas ubicadas en la ciudad de Santiago de Cali (Colombia).

La propuesta contempló tres etapas fundamentales: diagnóstico de la situación actual del plan, formulación e implementación de algunas estrategias fundamentadas en dicho diagnóstico y encaminadas hacia su mejoramiento y la evaluación de las estrategias desarrolladas.

El artículo se encuentra dividido en ocho partes: en la segunda, se presentan los antecedentes del estudio efectuado; en la tercera, se aborda lo relacionado con el problema y los objetivos formulados; en cuarto lugar son descritos los aspectos metodológicos; en quinto término, se elabora el diagnóstico del plan de formación objeto de análisis; en sexto lugar se presenta la formulación, implementación y evaluación de algunas estrategias para el mejoramiento del plan de formación; como séptimo aspecto, se plantea el modelo de formación derivado del estudio llevado a cabo; y al final se mencionan las principales conclusiones del proceso adelantado.

II. ANTECEDENTES

A. La seguridad, salud en el trabajo y los riesgos laborales en el ámbito internacional

La seguridad y salud en el trabajo y los riesgos laborales han sido objeto de preocupación por parte de diversos organismos y entes internacionales, entre los cuales se destacan la Organización Panamericana de la Salud [OPS], la Organización Mundial de la Salud [OMS] y la Organización Internacional del Trabajo [OIT]. En este sentido, la OIT ha desarrollado diversos convenios y sugerencias en relación con la seguridad y la salud en el contexto laboral, con el propósito de crear estándares de seguridad y salud en el trabajo, los cuales han sido complementados, en la práctica, mediante la labor de equipos multidisciplinarios.

Las acciones y estrategias de la OIT al respecto se remontan a 1984, con la creación del Programa para el Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo y del Ambiente [PIACT].

La preocupación por la seguridad, la salud en el trabajo y los riesgos laborales se agudizó en la década del noventa debido a las distintas transformaciones acontecidas en los modelos de desarrollo de las naciones y sus efectos en la calidad de vida, las condiciones laborales y la salud de los trabajadores. Una de las manifestaciones de ello, fue la inclusión en los programas de la OPS de algunas estrategias encaminadas a contribuir con la salud de los trabajadores en los diferentes países, lo cual se llevó a cabo

mediante la promulgación en 1990 de la Resolución XIV en torno a la salud de los trabajadores, en la cual fueron adoptadas medidas, maneras de cooperación y sugerencias para los países miembros.

En 1994 fue promulgada la Declaración de la Seguridad y Salud en el Trabajo para Todos, la cual fue adoptada por la Organización Mundial de la Salud en labor conjunta con centros colaboradores en seguridad y salud en el trabajo. Dicha declaración ha sido el fundamento principal de la Estrategia Mundial sobre Seguridad y Salud en el Trabajo Para Todos. En el mismo año referenciado, la Cumbre de las Américas I promovió un conjunto de servicios preventivos y de salud pública compatibles con las formulaciones realizadas por la OMS y la OPS, y con aspectos fundamentales como el acceso universal y no discriminatorio a los servicios de salud y la protección de los derechos de la población trabajadora migrante, indígenas y sus familias, entre otros. En 1997, en la Cumbre de las Américas II, no sólo se hizo énfasis en los aspectos citados, sino también surgió la preocupación por la protección de las poblaciones menos favorecidas y del medio ambiente.

En 1998, la XIII Reunión de la Comisión de Salud del Parlamento Latino Americano abordó temas referentes a la salud de los trabajadores y recomendó la vinculación de este tipo de temáticas como aspectos centrales a tratar en las Cumbres de las Américas. En ese mismo año, en la Reunión Anual del Banco Mundial y del Fondo Monetario Internacional, se analizó lo concerniente a la responsabilidad social de las multinacionales desde la perspectiva de los países en desarrollo, lo cual generó oportunidades para la formulación de proyectos en pos del mejoramiento de la salud de la población trabajadora.

Entre 1999 y 2002 la OPS inició el seguimiento de algunas orientaciones estratégicas y programáticas respecto de: el cuidado y el desarrollo ambiental; la salud de los trabajadores mediante el fortalecimiento de la capacidad de los países para actuar de manera proactiva e identificar, evaluar, controlar y eliminar los riesgos y procedimientos que generen peligro en el lugar de trabajo; la promoción en torno a la actualización de la legislación y normatividad vinculada con la salud de los trabajadores, junto con el desarrollo de programas orientados al mejoramiento del ambiente laboral; el fomento de programas para la promoción y prevención de la salud de los trabajadores; y el fortalecimiento de los servicios destinados a la atención integral de la salud de los trabajadores, entre otros.

En los últimos años, se viene adelantando una serie de estrategias y acciones por parte de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social [CISS] en trabajo conjunto con la Comisión Interamericana de Prevención de Riesgos del Trabajo y el Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social, tendientes a ofrecer respuesta a las necesidades en materia de salud de la población trabajadora. Entre ellas se destacan la promoción y realización de cursos, congresos, reuniones, debates y talleres sobre seguridad, higiene en el trabajo, ergonomía, epidemiología laboral y medicina del trabajo.

De igual forma, el establecimiento de las normas ISO 9000 e ISO 14000 a cargo de la Organización Internacional para la Estandarización [ISO] y la Federación Mundial de Entidades Nacionales de Estandarización, ha permitido gestionar y asegurar la calidad de los productos, así como las directrices para la utilización de dichas normas, lo cual está relacionado con el desempeño del personal en sus respectivas funciones, tareas o actividades en el contexto empresarial.

Finalmente, la definición de zonas para el libre comercio, como aquellas que hacen parte del Tratado de Libre Comercio [TLC] y el Tratado de Libre Comercio de América del Norte [NAFTA], y los procesos de integración como el Mercado Común del Sur (Mercosur), el de la Comunidad del Caribe (Caricom) y la Unión Andina posibilitaron el desarrollo y la promoción de la salud en el ámbito empresarial.

B. Estudios en contexto

La revisión documental realizada para identificar aquellos estudios e investigaciones en contexto, vinculados con el tema abordado, permitió determinar que existe un predominio de trabajos relacionados con la evaluación, el diseño, el mejoramiento y la consolidación de planes y sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en el ámbito de empresas de diferentes sectores económicos, frente a publicaciones realizadas específicamente en el sector asegurador. A continuación se describen brevemente los aspectos más destacados de los trabajos consultados que presentaron mayor afinidad con el tema y la problemática que aborda el estudio realizado.

León y Vargas (2009) realizaron una investigación de carácter descriptivo en el sector seguros, específicamente en la compañía Mapfre Seguros –de gran reconocimiento en el ámbito nacional e internacional–, con el propósito de

evaluar el modelo de prevención de riesgos laborales de la mencionada empresa en lo concerniente al manejo dado a los riesgos laborales, la formación de los trabajadores, la constitución organizacional y su posicionamiento en el mercado, entre otros aspectos claves para garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores, y la satisfacción de las necesidades de los clientes externos.

Para lo anterior, en primera instancia explicaron la manera en que puede ser evaluado un modelo de prevención de riesgos laborales ante los cambios presentados en el mercado del trabajo, en términos de innovación tecnológica y modernización de los procesos productivos. Posteriormente, se centraron en el caso de la empresa de seguros citada, al realizar una reseña organizacional de ella y abordar el estudio empírico efectuado al interior de la compañía. En tercer lugar, hicieron la revisión de un modelo de prevención de riesgos laborales, basado en la teoría de la estructura de las organizaciones de Mintzberg, cuyo propósito es la garantía de un mayor grado de protección en seguridad, higiene y salud para los trabajadores, al igual que en lo relacionado con servicios de prevención.

Los hallazgos de dicho estudio hicieron referencia a diversos aspectos que debía mejorar la empresa analizada, entre ellos, una mayor protección y promoción de la salud en el lugar de trabajo, que genere normas enfocadas al aseguramiento de los requisitos mínimos para el desempeño de las funciones, junto con el fortalecimiento de las condiciones sanitarias, prácticas laborales sanas y cultura de la salud.

Por su parte, Iregui y Henao (2008) efectuaron una evaluación del funcionamiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa social del Estado, Hospital Santa Mónica, con el propósito de identificar sus fortalezas y debilidades para adelantar procesos de mejora continua, encaminados al establecimiento de un ambiente laboral adecuado, sano y seguro para sus trabajadores. Para lograrlo, elaboraron el diagnóstico, control y evaluación de su sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, para obtener una caracterización su estado actual.

Los criterios fundamentales para este proceso estuvieron relacionados con los parámetros legales y los indicadores de gestión, y permitieron un acercamiento al desempeño de la institución en materia de seguridad y salud en el trabajo.

En cuanto a los resultados obtenidos, se destacaron aspectos vinculados con el cumplimiento de la normatividad, por parte del hospital, en torno a la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. Ello se identificó en situaciones como una adecuada señalización a lo largo de las instalaciones, la utilización de colores establecidos por las normas, la ubicación estratégica de los planos de evacuación y posicionamiento en las instalaciones –que permiten identificar fácilmente rutas de evacuación– y la localización de las personas en cada área.

Morales y Rivera (2008) realizaron una evaluación de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en la empresa Coats Cadena S.A., dedicada a fabricar, importar, exportar, comprar y vender hilos, hilazas y accesorios textiles para el uso doméstico (e.g., costura, bordado, tejido). Para efectuar la evaluación fueron implementados indicadores de gestión de la compañía, con información recolectada mediante la aplicación de encuestas, la realización de entrevistas y la observación directa, en aquellas áreas estratégicas de la empresa.

La evaluación del sistema de gestión citado permitió evidenciar sus fortalezas, debido a que garantiza, en un alto porcentaje, la salud y la seguridad de los trabajadores. Sin embargo, también pudieron detectarse situaciones como la presencia de riesgos al interior del área de producción, los cuales no han sido controlados en la fuente a pesar de los esfuerzos que viene adelantando la empresa; la ausencia de un plan de mejoramiento integral de la seguridad y salud en el trabajo en el ámbito de la empresa; y el interés de la misma por mejorar las condiciones laborales de sus trabajadores, como punto de partida esencial para el fortalecimiento de su calidad de vida.

Vanegas y Zuleta (2010) diseñaron un sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo para la empresa Urbanos Superbuses Ltda., ubicada en el municipio de Dosquebradas (Colombia) con el propósito de contribuir con los procesos de planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades orientadas a la promoción, la prevención y la intervención sobre las condiciones de trabajo, en pos de mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en la realización de sus actividades.

Para la realización del diseño correspondiente, los autores llevaron a cabo un diagnóstico sobre la situación *actual* de la empresa en lo referente a la seguridad y la salud en el trabajo; establecieron las actividades a desarrollar en

cada uno de los subprogramas de medicina preventiva, medicina del trabajo, higiene y seguridad industrial; diseñaron las políticas del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo; y propusieron un modelo para su evaluación y un cronograma de actividades para su desarrollo.

Los aspectos fundamentales derivados de la realización de la propuesta descrita estuvieron relacionados con la identificación de deficiencias en los equipos, las herramientas y la maquinaria implementada en cada lugar de trabajo, como factor clave que permite tener a disposición elementos en adecuado estado, para así disminuir el riesgo de ocurrencia de accidentes laborales.

El sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo diseñado hizo aportes en dos ámbitos fundamentales: en primer término, en la disminución, la identificación y la regulación de los riesgos de accidentes y las enfermedades laborales que atentan contra el bienestar y calidad de vida de los trabajadores; en segundo lugar, con el cumplimiento de los reglamentos, las disposiciones legales y la normatividad encaminada a la generación de ambientes laborales seguros y sanos para los trabajadores de la empresa.

Flórez (2009) efectuó una revisión del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa Allers S.A., con la intención de identificar los aspectos sujetos a mejoría y desarrollar acciones específicas, conforme con las debilidades encontradas. Para ello, en primera instancia recopiló información de la empresa sobre los procesos, los procedimientos y las personas a cargo del desarrollo del sistema referido. En segundo lugar, realizó la evaluación de dicho sistema, tomando como criterio fundamental su estructura en lo referente al desarrollo y la documentación. En tercer término, implementó las acciones correctivas y preventivas conforme a los inconvenientes identificados (plan de acción). Finalmente entregó a la empresa la documentación correspondiente, con el objetivo de ampliar los conocimientos al respecto y generar conciencia y compromiso en torno al cumplimiento de la normatividad existente en el campo de la seguridad y salud en el trabajo.

En relación con los resultados arrojados por este estudio, se puede manifestar que se presentó un mejoramiento en términos de un mayor cumplimiento de los objetivos de seguridad y salud en el trabajo en la empresa, las leyes y la normatividad relacionada, la

ampliación de cobertura del programa en diversos aspectos y una mayor participación de los trabajadores en las actividades vinculadas con la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

III. PROBLEMA Y OBJETIVOS DEL ESTUDIO

La problemática central abordada en el estudio que dio origen al presente artículo, hace referencia a la inasistencia de las empresas afiliadas a los eventos de formación en promoción de la seguridad, salud en el trabajo y la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales que ofrece una compañía aseguradora colombiana.

En 2012 los procesos de capacitación en este sentido estuvieron destinados al logro de una cobertura de – mínimo– 1450 empresas, de todos los sectores económicos; de ellas, solamente asistió un total de 924 empresas (36% de inasistencia). En conformidad con lo anterior, los objetivos que orientaron la planificación y ejecución del estudio fueron, en relación con el plan anual de formación:

- presentar a la empresa aseguradora, una propuesta para su mejoramiento, en Santiago de Cali;
- identificar sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas;
- formular e implementar estrategias para su mejoramiento; y
- evaluar las estrategias implementadas para su mejoramiento.

IV. METODOLOGÍA

Para su desarrollo se realizaron las actividades descritas a continuación:

- recolección de información¹ en torno al nivel de satisfacción y expectativas de las empresas afiliadas a la compañía aseguradora en Santiago de Cali, en lo que respecta al plan anual de formación analizado;
- diagnóstico de la situación actual de dicho plan de formación (identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas);
- formulación de estrategias en conformidad con las debilidades y oportunidades identificadas;

¹ Fueron aplicados dos grupos de encuestas estructuradas a 162 empresas afiliadas.

- implementación de las estrategias formuladas para el mejoramiento del mencionado plan de formación; y
- evaluación de las estrategias llevadas a cabo (análisis comparativo entre la situación del plan antes y después de implementadas las estrategias).

Las fuentes de información utilizadas fueron primarias y secundarias.

Las primarias corresponden a la aplicación de encuestas de carácter estructurado a las empresas objeto de estudio; las secundarias, hacen referencia a las bases de datos de la compañía aseguradora, en las cuales se encuentran relacionadas las empresas afiliadas, clasificadas por regiones, sucursales, municipios, sectores económicos, naturaleza y tamaño, con datos como su dirección, teléfono, correo electrónico, clase de riesgo, tarifa, número de trabajadores y modalidad de atención en promoción y prevención.

De igual forma, la compañía aseguradora puso a disposición del grupo de investigadores toda la información que respalda el plan de formación objeto de estudio, esto es: manuales, procedimientos, enfoques metodológicos, educativos y programación de eventos, entre otros. Finalmente, el proceso de análisis de la información vinculó las siguientes actividades:

- organización y sistematización de la información recolectada,
- diagnóstico de la situación actual del plan, tomando como referencia los resultados arrojados por el primer grupo de encuestas aplicadas,
- determinación de los aspectos susceptibles de mejora en el plan de formación, de los cuales se derivaron las estrategias formuladas e implementadas; y
- comparación detallada entre los resultados alcanzados en el primer y segundo grupo de encuestas aplicadas.

V. DIAGNÓSTICO DEL PLAN ANUAL DE FORMACIÓN

El diagnóstico de la situación del *Plan anual de formación en promoción de la seguridad, salud en el trabajo, prevención de los accidentes y enfermedades laborales - 2012* de la compañía aseguradora evidenció aspectos relacionados con los temas abordados; los días y horarios para el desarrollo de las capacitaciones; la información y capacitación brindada a las

empresas afiliadas en cuanto al manejo del aplicativo electrónico para la consulta del plan de formación; las condiciones y disponibilidad de recursos materiales e institucionales; y el perfil o características de los instructores.

De igual forma, se detectaron situaciones asociadas con el propio conocimiento, en relación con la existencia del plan y las nuevas demandas de las empresas afiliadas en lo referente a capacitación en temas específicos de promoción y prevención. Los resultados de mayor significado, vinculados con los factores referidos, pueden sintetizarse de la siguiente manera:

- preferencias de las empresas afiliadas en torno a temas específicos como salud ocupacional, preparación y atención de emergencias, investigación de incidentes y accidentes de trabajo, estilos de vida y trabajos saludables, ergonomía, seguridad, análisis financiero en riesgos laborales, impacto ambiental empresarial, responsabilidad social empresarial, inteligencia emocional aplicada a la organización, y gestión estratégica para la competitividad (ver Figuras 1 y 2);
- preferencia por la realización de las capacitaciones los días miércoles o jueves en horario matinal (ver Figuras 3 y 4);
- falta de conocimiento por parte de las empresas afiliadas sobre la manera de consultar el plan de formación vía Internet (ver Figura 5).
- baja calidad en cuanto al funcionamiento y la actualización de las ayudas audiovisuales utilizadas en las capacitaciones (ver Figuras 6 y 7);
- tendencia general de las empresas afiliadas hacia la abstinencia en el momento de dar respuesta a interrogantes relacionados con los instructores, tales como el conocimiento y el dominio de los temas, las metodologías implementadas, las habilidades comunicativas, el cumplimiento de horarios, la resolución de inquietudes y la presentación personal (ver Figura 8);
- desconocimiento significativo de las empresas encuestadas sobre la existencia de un plan anual de formación para cada vigencia (ver Figura 9); y
- preferencias en torno a temas relacionados con estilo de vida saludable, trabajo saludable, prevención del riesgo cardiovascular, manejo y desinfección de áreas y primeros auxilios (ver Figuras 10 y 11).

Figura 1. Preferencias acerca de los cursos de formación de líderes



Figura 5. Conocimiento de cómo consultar el plan de formación

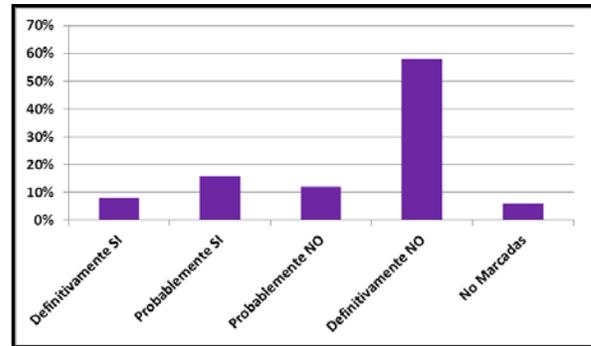


Figura 2. Preferencias acerca de los eventos gerenciales del plan

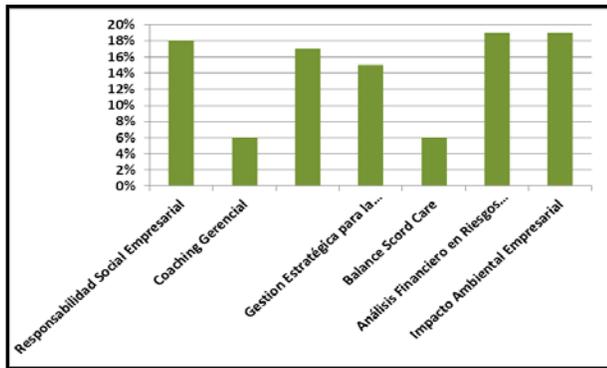


Figura 6. Percepciones en relación con las ayudas audiovisuales utilizadas en las capacitaciones

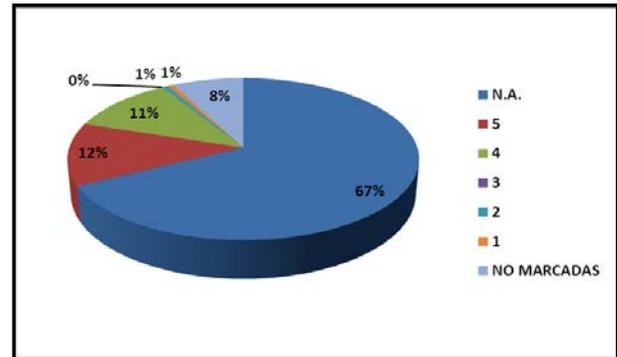


Figura 3. Preferencias acerca de los días de programación de las capacitaciones

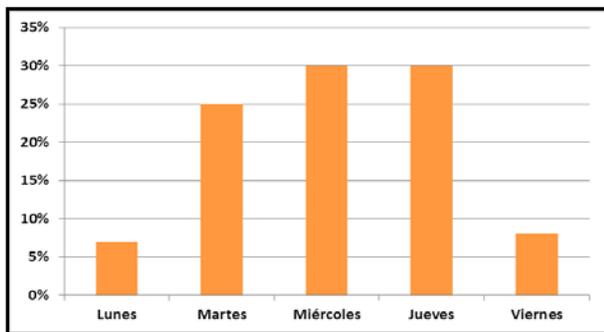


Figura 7. Percepciones respecto del salón utilizado para el desarrollo de las capacitaciones

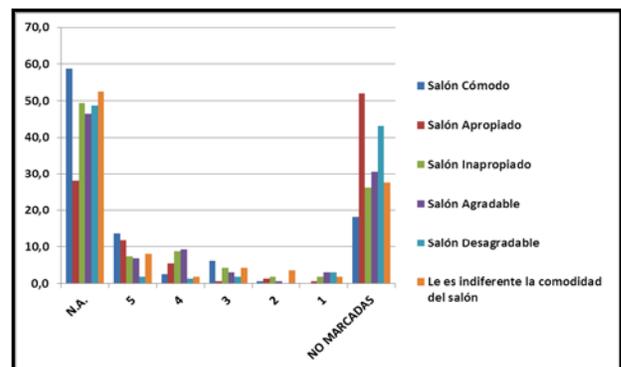


Figura 4. Preferencias acerca de los horarios de las capacitaciones

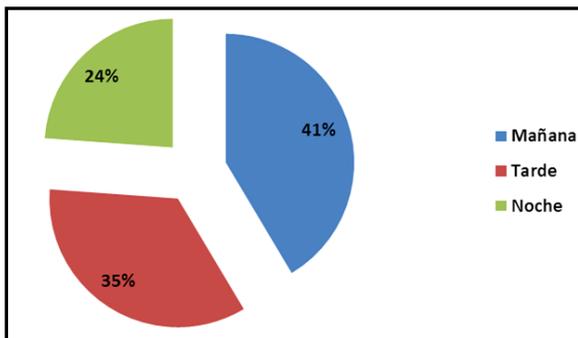


Figura 8. Percepciones respecto de los instructores

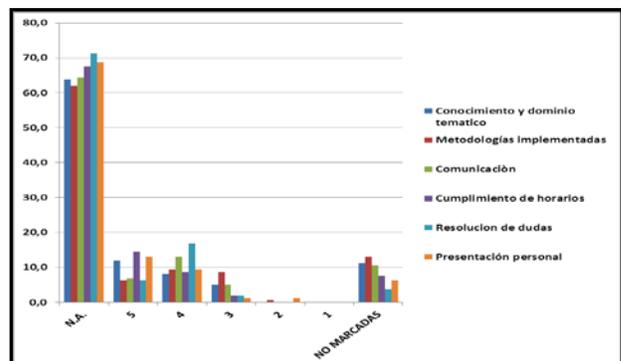


Figura 9. Conocimiento de las empresas afiliadas sobre la existencia de un plan anual de formación para cada vigencia

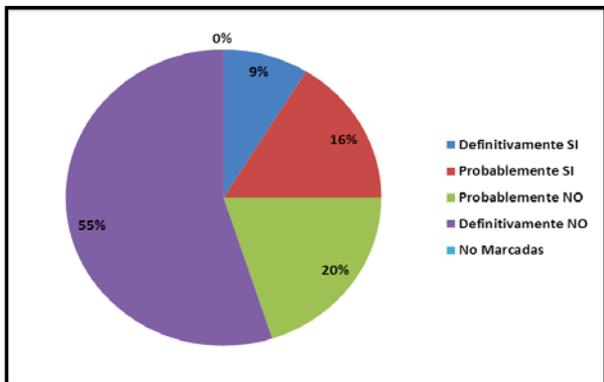


Figura 10. Temas de mayor predilección en el contexto de estilos de vida y trabajos saludables

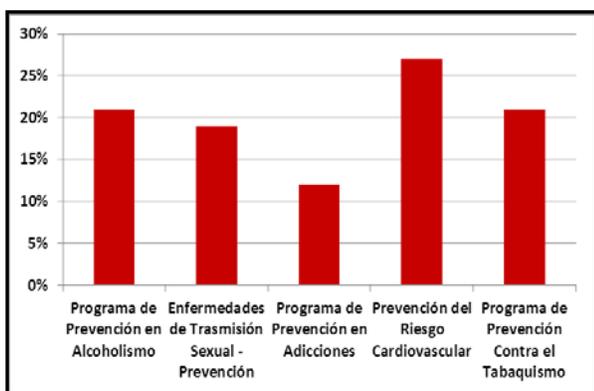
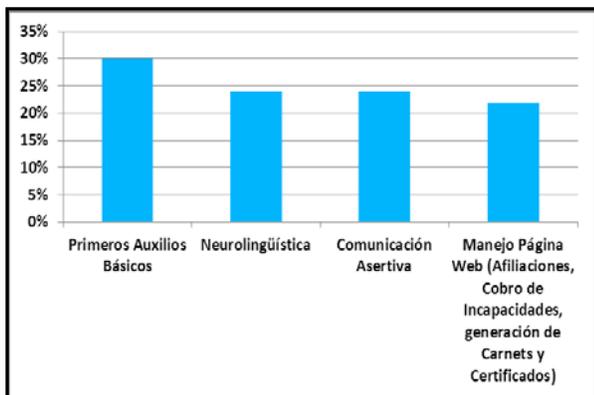


Figura 11. Otros temas de preferencia en general



De igual forma, fueron identificados algunos aspectos complementarios, como resultado del trabajo y el conocimiento en torno al plan respectivo que desde hace un par de años viene desarrollando la profesional en salud ocupacional que participó en la elaboración del estudio. Dichos aspectos son:

- desactualización de las bases de datos de la compañía aseguradora;

- no disponibilidad de tiempo suficiente por parte del gestor de procedimiento para la realización de las convocatorias y la confirmación de las mismas – mediante correo electrónico o telefónicamente– cuando las capacitaciones son desarrolladas con recursos propios y no por medio de proveedores;
- interés general de los directivos de las empresas afiliadas en tono al mejoramiento continuo en lo relacionado con la promoción de la seguridad, salud en el trabajo y la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales en el contexto de sus respectivas empresas;
- idoneidad académica, profesional y personal del gestor de procedimiento a cargo de la administración de los programas de formación de la compañía aseguradora;
- documentación detallada de los procedimientos y procesos asociados con el plan de formación referido;
- amplio conocimiento en estrategias de promoción y prevención, de acuerdo con los diversos sectores económicos de las empresas afiliadas;
- diversidad de oferta de planes y programas de capacitación por parte de la compañía aseguradora, tales como planes regulares, planes sectoriales, cursos de formación de líderes, talleres empresariales, eventos gerenciales y eventos vivenciales; y
- liderazgo en los equipos de trabajo.

VI. FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL PLAN DE FORMACIÓN

Conforme con el diagnóstico del plan de formación de 2012, se formularon e implementaron seis estrategias encaminadas al mejoramiento del plan para su vigencia en 2013. Dichas estrategias fueron: la reestructuración de días y horarios para el desarrollo de las capacitaciones; la innovación temática; el fortalecimiento de la estrategia *Conozca su ARL*; la contratación de personal de apoyo para la actualización de las bases de datos e información general; el fortalecimiento en el manejo o administración de los recursos materiales e institucionales; y la cualificación de los instructores.

Para la evaluación de las estrategias llevadas a cabo, se elaboró un análisis comparativo entre la situación inicial

del plan y la alcanzada después de implementadas las estrategias. Los resultados más sobresalientes se ilustran en las Figuras 12 a 22. De ellos, se destacan:

- mayor interés hacia cursos como *Líder en prevención de la accidentalidad y enfermedad profesional por sector* y *Líder en preparación y atención de emergencias* y en los cursos que hacen parte de los eventos gerenciales;
- considerable receptividad en relación con los nuevos temas propuestos;
- mayor conocimiento por parte de las empresas, en relación con el plan anual de formación (72.5%);
- incremento de la asistencia a los eventos de formación por parte de las empresas afiliadas en un 50.5%;
- mejoramiento de las ayudas audiovisuales, la atención y la orientación ofrecida durante los eventos, el material teórico entregado, los refrigerios y las condiciones del salón utilizado para el desarrollo de las capacitaciones; y
- mejor desempeño y fortalecimiento de los instructores en el conocimiento y el dominio de los temas, la utilización de metodologías apropiadas, las habilidades comunicativas, el cumplimiento de horarios, la resolución de inquietudes y la presentación personal.

Figura 12. Interés en el curso *Líder en prevención de la accidentalidad y enfermedad profesional por sector*

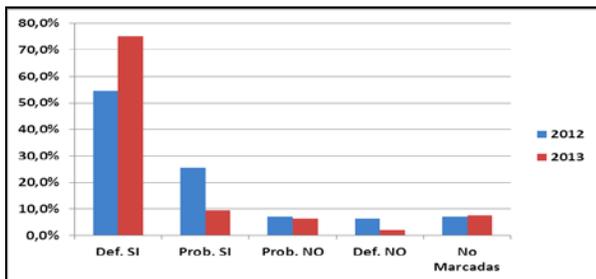


Figura 13. Interés en relación con los cursos y eventos gerenciales, después de realizadas las modificaciones

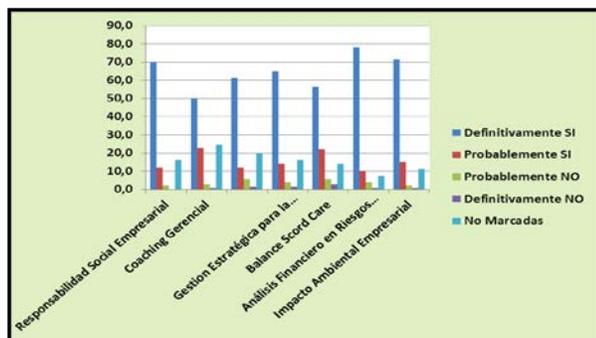


Figura 14. Percepción frente a la inclusión del tema **Legislación en Salud Ocupacional** en el plan de formación de 2013

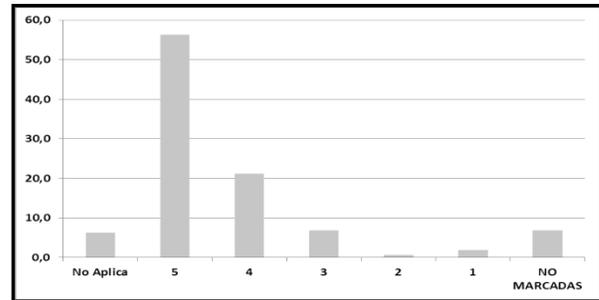


Figura 15. Percepción de las empresas frente a las temáticas de seguridad incluidas

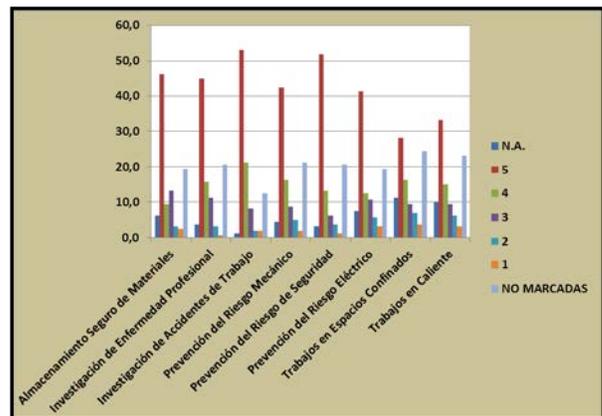


Figura 16. Conocimiento del plan anual de formación previo al fortalecimiento de la estrategia *Conozca su ARL*

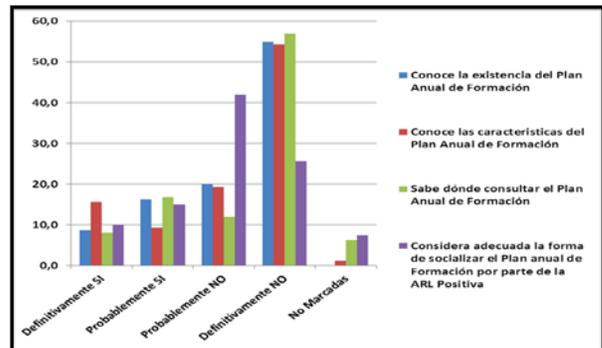


Figura 17. Conocimiento del plan anual de formación después del fortalecimiento de la estrategia *Conozca su ARL*

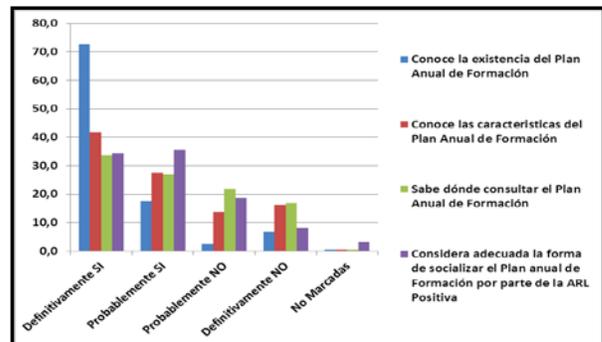


Figura 18. Asistencia a las capacitaciones antes y después de la contratación de personal de apoyo para la actualización de las bases de datos

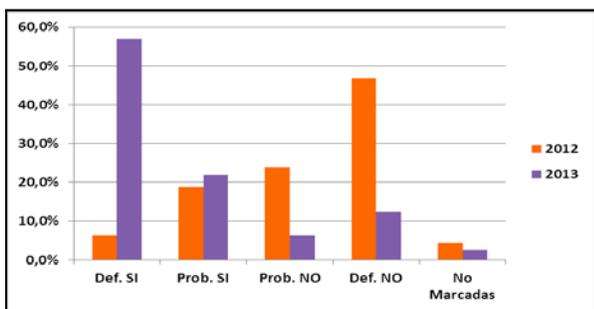


Figura 19. Percepción de las empresas en relación a los recursos materiales e institucionales antes de su fortalecimiento

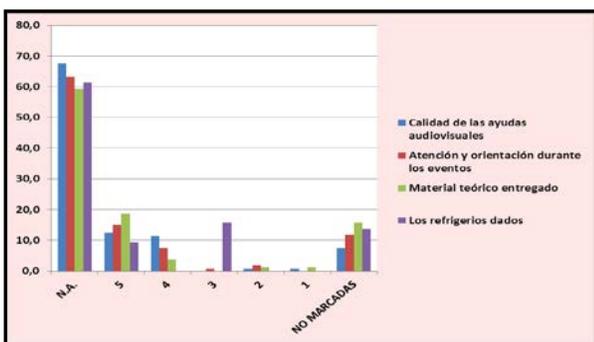


Figura 20. Percepción de las empresas en relación a los recursos materiales e institucionales después de su fortalecimiento

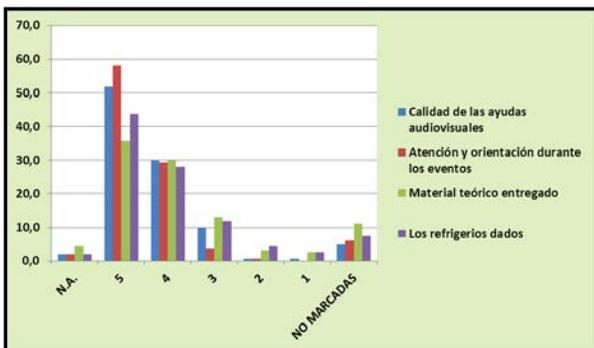


Figura 21. Percepción de las empresas con respecto a los instructores antes de realizada su cualificación

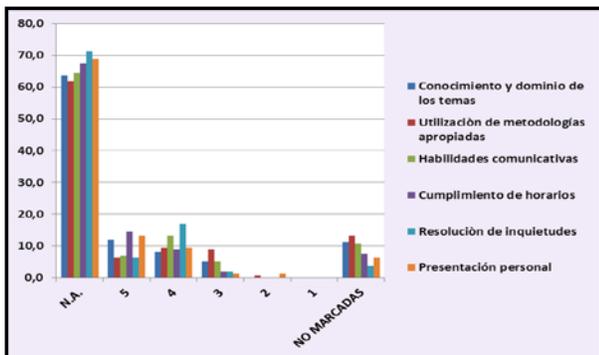
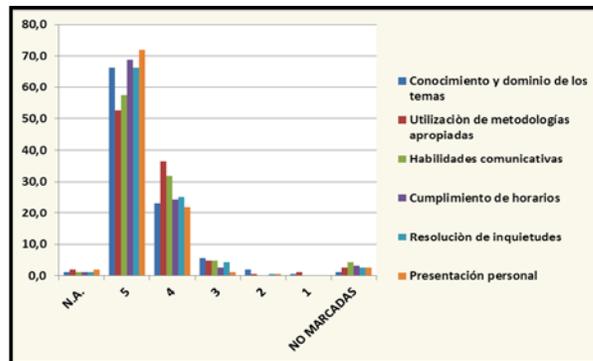


Figura 22. Percepción de las empresas con respecto a los instructores después de realizada su cualificación



Conforme a lo expuesto, se puede manifestar que las estrategias adelantadas para el mejoramiento del plan anual de formación de la compañía aseguradora en el año 2013, han generado hasta el momento los efectos esperados y se constituyen en puntos de partida fundamentales para el fortalecimiento continuo de este plan. Sin embargo, se debe tener en cuenta que un plan de formación de esta magnitud y alcance precisa de tiempo y esfuerzo conjunto para alcanzar su máxima pertinencia, calidad, eficiencia y eficacia. Por ello, el seguimiento permanente de las necesidades y expectativas de las empresas a las cuales va dirigido, es un factor clave que debe aprovechar estratégicamente la compañía aseguradora.

VII. MODELO DE FORMACIÓN EN PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO, PREVENCIÓN DE LOS ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES

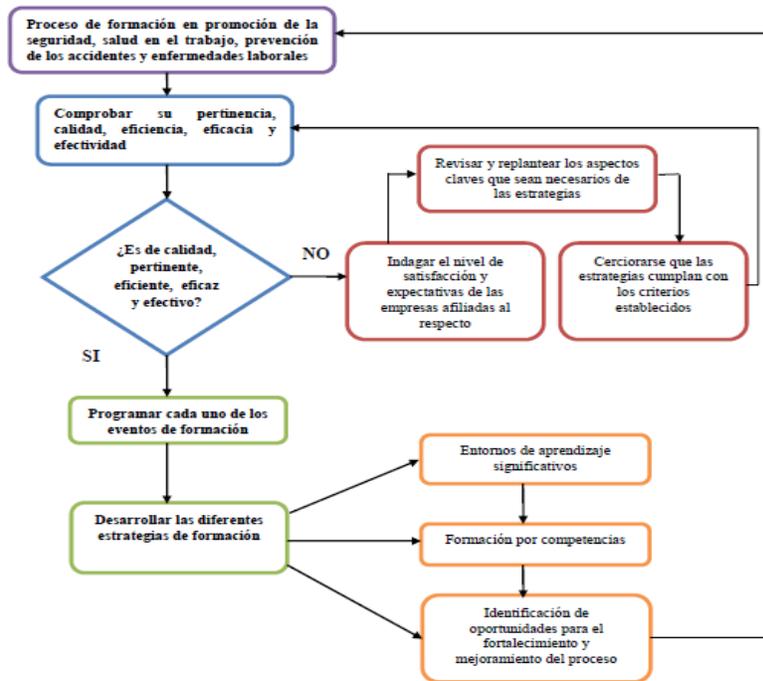
El modelo de formación propuesto en este sentido, se derivó del estudio llevado a cabo en torno al plan de formación de la empresa aseguradora colombiana que fue analizada. Los referentes teórico-conceptuales en los cuales se sustenta son el Ciclo Deming (Walton, 2004), Análisis DOFA (Ramírez, 2009), Teoría del Aprendizaje Significativo como pilar fundamental del enfoque educativo constructivista (Ausubel, Novak & Hanesian, 1983; Vigotsky, 1988) y la Formación por Competencias (Chomsky, 1972; Montero, García & Rincón, 2008; Vigotsky, 1988; Vasco, 2003).

De igual forma, este modelo (ver Figura 23) vincula estrategias desarrolladas mediante módulos y relacionadas con el campo de la promoción de la seguridad, salud en el trabajo, prevención de los accidentes y enfermedades laborales, tales como talleres empresariales, cursos de liderazgo, cursos gerenciales y cursos de carácter vivencial o experiencial. Cada una de estas estrategias debe cumplir

con los siguientes criterios:

- flexibilidad en días y horarios para su realización;
- constante innovación temática;
- socialización e información permanente sobre sus principales aspectos (programación, contenidos, beneficios, entre otros);
- disponibilidad de los recursos materiales e institucionales necesarios que posibiliten su adecuado desarrollo; y
- disponibilidad de instructores idóneos o calificados y con la experiencia suficiente de acuerdo a las temáticas abordadas;

Figura 23. Modelo de formación en promoción de la seguridad, salud en el trabajo, prevención de los accidentes y enfermedades laborales



VIII. CONCLUSIONES

Las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del plan de formación analizado, estuvieron relacionadas con diversos aspectos, entre los cuales se destacan el capital humano, la estructuración del plan, las temáticas abordadas, la programación de los eventos de formación, la disponibilidad y el manejo dado a los distintos tipos de recursos, los procesos comunicativos e informativos.

El diagnóstico elaborado del plan de formación objeto de análisis, permitió la formulación e implementación de seis estrategias fundamentales por parte de la compañía aseguradora. Éstas fueron:

- Reestructuración de los días y los horarios para el desarrollo de las capacitaciones, lo que permitió hacer frente a problemáticas como la no asistencia

a determinados eventos de formación, por los días y horarios en que eran programados.

- Innovación temática, que permitió un mayor ajuste a las necesidades formativas de las empresas y a las exigencias actuales en el orden legal.
- Fortalecimiento de la estrategia Conozca su ARL, con lo cual se logró un mayor acceso al plan de formación y a la diversidad de servicios ofrecidos por la compañía aseguradora.
- Contratación de personal de apoyo para la actualización de las bases de datos y la convocatoria de las empresas objetivo del plan de formación, que permitió incrementar la asistencia empresarial a los distintos eventos.
- Fortalecimiento en el manejo y administración de los recursos materiales e institucionales, lo que

posibilitó ofrecer mejores condiciones en la realización de las capacitaciones.

- Cualificación y mayores exigencias para los instructores en el desarrollo de sus funciones, como factor clave que permitió ofrecer respuestas adecuadas a las necesidades y requerimientos del personal de las empresas en proceso de capacitación.

Las estrategias propuestas y aplicadas para el mejoramiento del plan anual de formación, arrojaron los resultados esperados y permitieron el fortalecimiento de dicho plan, especialmente en aquellos aspectos de mayor premura. Esto pudo determinarse mediante la comparación analítica realizada entre la situación del plan de formación, antes y después de implementadas las estrategias.

Con una mayor disponibilidad de tiempo y con un seguimiento constante a las necesidades y expectativas de las empresas afiliadas, se puede lograr un fortalecimiento mayor del plan anual de formación referido. Lo anterior debido a que el mejoramiento y el fortalecimiento de un plan de la magnitud del referenciado, se constituye en un proceso que reviste esfuerzo, dedicación, compromiso y una labor articulada del personal, directa e indirectamente, vinculado con su diseño, programación, ejecución y evaluación.

El estudio propuesto evidenció que mediante el conocimiento de las percepciones de las empresas afiliadas en torno al plan anual de formación –y algunos cambios y ajustes estratégicos a él–, pueden obtenerse resultados significativos en pos de una mayor satisfacción de las necesidades y las expectativas de las empresas a las cuales va dirigido dicho plan, lo que también redundará en beneficios para la compañía aseguradora responsable, en términos de competitividad, rentabilidad, posicionamiento en el mercado, crecimiento e imagen, entre otras.

Aunque la compañía aseguradora responsable del plan de formación en mención es estatal y atiende a gran cantidad de empresas afiliadas, la referencia realizada en torno a empresas de Santiago de Cali se constituye en un referente significativo de la situación general y un punto de partida para futuras investigaciones en otros ámbitos o contextos geográficos.

El modelo de formación en promoción de la seguridad, la salud en el trabajo y la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales, derivado del estudio desarrollado,

enfatisa en el seguimiento, el control y el perfeccionamiento continuo del proceso de capacitación, como pilar esencial para brindar respuestas ajustadas a las necesidades y los requerimientos de las empresas afiliadas demandantes de orientación profesional en ese sentido. Esto a su vez se constituye en un factor central para el logro del principal objetivo de toda ARL: la reducción de los índices de siniestralidad en las empresas atendidas.

IX. REFERENCIAS

- Ausubel, D., Novak, J., H, Helen. (1983). *Psicología educativa: un punto de vista cognoscitivo*. México D.F., México: Trillas
- Chomsky, N. (1972). *Lingüística cartesiana*. Madrid, España: Gredos
- Flórez, D. (2009). *Mejoramiento y consolidación del Programa de Salud Ocupacional de la empresa Allers S.A*. Cali, Colombia: Universidad Autónoma de Occidente
- Iregui, M. & Henao, O. (2008). *Evaluación del programa de salud ocupacional para la Empresa Social del Estado Hospital Santa Mónica de Dosquebradas*. Pereira, Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira
- León, M. & Vargas, Z. (2009). *¿Cómo evaluar un modelo de prevención de riesgos laborales ante los cambios del mercado de trabajo? Estudio realizado en el sector seguros de Colombia para el ramo de accidentes de trabajo*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario
- Montero, L., García, J., & Rincón, L. (2008). Una experiencia de aprendizaje incorporando ambientes digitales: competencias básicas para la vida ciudadana. *Educación y Educadores*, 11, 183 - 198
- Morales, M. & Rivera, M. (2008). *Evaluación del programa de salud ocupacional para la empresa Coats Cadena S.A*. Pereira, Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira
- Ramírez, J. (2009). Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas. En *Ciencia Administrativa* (pp.55-61). Veracruz, México: Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas
- Vanegas, A. & Zuleta, J. (2010). *Diseño de un plan de Salud Ocupacional para la empresa Urbanos Superbuses Ltda*. Pereira, Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira
- Vasco, C. (2003). Objetivos específicos, indicadores de logros y competencias ¿y ahora estándares? *Educación y Cultura*, 11, 33 - 41
- Vigotsky, L. (1988). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. México D.F., México: Crítica.
- Walton, M. (2004). *El método Deming en la práctica*. Bogotá, Colombia: Norma

X. CURRÍCULOS

Raúl Alberto García Delgado, MBA. Ingeniero Industrial de la Universidad Autónoma de Occidente, Magister en Administración de Empresas de la Universidad EAFIT. Docente de dedicación exclusiva, Director del Departamento de Gestión de Tecnología, Ingeniería de Operaciones y Medio Ambiente y Director del Grupo de Investigación LOMA, en la Universidad Santiago de Cali.

Tania Milena Córdoba Delgado. Profesional en Salud Ocupacional de la Universidad del Quindío, Especialista en Gerencia de Proyectos de la Institución Universitaria Antonio José Camacho. Gestora de Procedimiento de Planes Regulares de Positiva Compañía de Seguros S.A.

Alfredo Chazy Ocampo. Licenciado en Educación Básica con énfasis en Ciencias Sociales de la Universidad del Valle, Especialista en Gerencia de Proyectos de la Institución Universitaria Antonio José Camacho. Docente y asesor investigativo en las áreas de Educación, Pedagogía, Humanidades y Ciencias Sociales.