

Análisis del impacto en los cambios de conducta del personal operativo en el área de manufactura con la implementación del modelo de gestión de riesgos laborales en una empresa del sector belleza y cuidado personal de la ciudad de Medellín

Autoras:

Yesica Catherine García Molina

Natali Ortega Gallego

Mariana Posada Garzón

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Administración en Salud Ocupacional

abril de 2022

Análisis del impacto en los cambios de conducta del personal operativo en el área de manufactura con la implementación del modelo de gestión de riesgos laborales en una empresa del sector belleza y cuidado personal de la ciudad de Medellín

Autoras:

Yesica Catherine García Molina

Natali Ortega Gallego

Mariana Posada Garzón

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Administrador en Salud Ocupacional

Asesor(a)

Yarmin Lorena Taborda

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Administración en Salud Ocupacional

abril de 2022

Dedicatoria

Principalmente este trabajo va dedicado a Dios motor fundamental de nuestra vida; sin él nosotras no seríamos las mujeres que somos en este momento.

A nuestros amados padres; quienes fueron compañeros de camino en este proceso de formación académica. Sin su fortaleza, persistencia, terquedad y hasta necesidad; esta meta hubiera sido inalcanzable.

A nuestras parejas, de igual forma soporte fundamental en este momento de trabajo y esfuerzo, pilares y piedras angulares cuando las emociones negativas nos invadían.

Agradecimientos

“Hoy les quiero agradecer por darme el techo, comida y la ropa que pido sin objeción alguna, ustedes que me han enseñado a ser una buena persona, sé que les agradezco poco y por eso también les pido una disculpa, les digo de una vez que los amo, y ustedes siempre han sido mis héroes tal vez son palabras raras viniendo de mí, pero quiero hacerles saber que ustedes son parte importante de vida”. (Anónimo)

Contenido

Lista de tablas	6
Lista de figuras.....	7
Lista de anexos.....	8
Resumen.....	9
Abstract.....	10
Introducción	11
1 Formulación del problema.....	13
1.1 Pregunta de Investigación	16
1.2 Sub líneas de Investigación	17
2 Justificación.....	19
3 Objetivos.....	19
4 Marco referencial.....	20
4.1 Antecedentes	20
4.2 Marco legal.....	25
4.3 Marco teórico	28
5 Metodología.....	39
5.1. Diseño metodológico.....	39
5.2. Tipo de investigación.....	40
5.3 Población y muestra.....	40
5.4 Instrumentos de recolección de información.....	40
5.5 Plan de recolección y análisis de información.....	41
5.6 Cronograma de actividades.....	41
6 Resultados.....	43
7 Conclusiones.....	50
Referencias.....	52
Anexos	55

Lista de tablas

Número de tabla	Pag
Tabla 1	25
Tabla 2	44

Lista de Figuras

Número de figuras
Figura 1

Pag
16

Lista de anexos

Número de tabla	Pag
Anexo 1	55
Anexo 2	56

Resumen

El presente trabajo de investigación se enfoca en la búsqueda de analizar el impacto en los cambios de conducta del personal operativo en el área de manufactura con la implementación del modelo de gestión de riesgos laborales en una empresa del sector belleza y cuidado personal de la ciudad de Medellín. Se evidencia en el desarrollo de la investigación la búsqueda de información documental previa que permitió la comprensión de que en muchas empresas al momento de implementar cambios fundamentales en la gestión y seguridad del entorno de trabajo; trae consigo un cambio de actitudes y comportamientos en los trabajadores. Para sustentar y tener una base legal la presente investigación se soporta en leyes claves como el decreto 1072 del 2016, decreto 1537 del 2001 y la GTC45 del 2010. Esta es una investigación con enfoque cualitativo y orientándose como una investigación de tipo descriptiva; donde los instrumentos de recolección fueron dos: la lista de recolección y una encuesta de tipo cerrada

Palabras claves: Conducta- Gestión- Manufactura- Riesgos- Sector belleza

Abstract

This research work focuses on the search to analyze the impact on behavioral changes of operational personnel in the manufacturing area with the implementation of the occupational risk management model in a company in the beauty and personal care sector in the city of Medellin. It is evident in the development of the investigation the search for previous documentary information that allowed the understanding that in many companies when implementing fundamental changes in the management and safety of the work environment; brings with it a change of attitudes and behaviors in workers. To support and have a legal basis, this research is supported by key laws such as Decree 1072 of 2016, Decree 1537 of 2001 and GTC45 of 2010. This is research with a qualitative approach and is oriented as a descriptive research; where the collection instruments were two: the collection list and a closed type survey

Keywords: Conduct- Management- Manufacture-Risk- Beauty sector

Introducción

La conducta humana es un factor variable, voluble y susceptible de modificarse o alterarse ante cualquier tipo de cambios, así sean estos lo más mínimo e insignificantes. Cuando se hace referencia al comportamiento humano dentro del entorno laboral se espera que el comportamiento de los trabajadores en relación a su entorno laboral siempre sea el mismo y evidentemente enfocado en conseguir los logros empresariales que se desean. Los trabajadores que laboren en cualquier empresa deben mantener conductas en cierta medida relacionadas al respeto de normas, a la identidad con la empresa, relacionadas a la productividad y al mismo tiempo conductas que se originan de satisfacción o insatisfacción, por reacción a cambios o nuevas formas de actuar.

El presente trabajo de investigación se enfoca en analizar el impacto de las conductas de los trabajadores a través de la implementación del modelo de gestión de riesgos laborales. Como se debe tener claro la implementación del modelo de gestión se debe tener en cuenta uno de los factores más importantes, el compromiso de la gerencia, dado que depende de la alta dirección de las empresas entender la importancia de la prevención de accidentes para asignar recursos necesarios, aceptar los cambios y ejercer liderazgo como ejemplo de motivación; para lograr implementar un modelo de gestión implica un compromiso no solo de la alta dirección sino de todos los miembros de la compañía siendo los líderes de cada proceso los que cumplen una función importante para fomentar la toma de conciencia del personal el cual está bajo su control, haciendo participe todo el personal de la empresa, luego se debe llevar a cabo un diagnóstico el cual es el punto de partida para evaluar y conocer el estado actual del modelo de gestión del riesgo laboral.

Ahora bien, la implementación del modelo de gestión lleva consigo una serie de cambios dentro de la empresa, cambios que benefician la seguridad y la salud; pero de una u otra forma estos cambios generan modificaciones conductuales en los trabajadores si no se preparan o no se les sitúa en el contexto de las implicaciones de lo que es el modelo de gestión; por esta razón la investigación pretende enfocarse en analizar el impacto y en describirlo de forma sencilla y entendible para el sector belleza.

La investigación está organizada en apartados como la descripción y el planteamiento del problema, en donde se intenta formular la pregunta clave de investigación orientada hacia ¿Cuál fue el impacto en los cambios de conducta del personal operativo en el área de manufactura con la implementación del modelo de gestión de riesgos laborales entre el año 2020 y 2021 en una empresa del sector de belleza y cuidado personal en la ciudad de Medellín? Posteriormente el marco referencial y el metodológico intentarán ofrecer información que sustentarán la investigación para junto al análisis de los resultados responder a esta interrogante y sustentar lo que se propone en los objetivos de la investigación

1 Formulación del problema

1.1 Planteamiento del problema

La competitividad en las empresas y el incremento en la jornada laboral es cada vez mayor al igual que la velocidad en que deben trabajar, por esto la salud y la seguridad en el lugar de trabajo es un tema que se debe abordar con la mayor importancia. El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, incluyendo la política, la organización, la planificación, las aplicaciones, la evaluación, la auditoria, y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

Según la OIT (Organización Mundial de la salud), cada dos años se generan 2,78 millones de muertes relacionadas con el trabajo, de las cuales 2,4 millones están relacionadas con enfermedades profesionales, y de acuerdo con el Ministerio de Trabajo de Colombia (Ministerio de trabajo, 2013) en promedio cada once horas y media muere un colombiano a causa de un accidente de trabajo. Por otra parte, la ley 1562 de 2012 define la seguridad y salud en el trabajo como “una 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”, con base a ello, las empresas deben implementar los estándares mínimos de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo documentados en la resolución 0312 del año 2019 y que varían de acuerdo al número de colaboradores y nivel de riesgo laboral.

El cumplimiento de éstos facilita el desarrollo del Decreto 1072 de 2015 como reglamento único del sector del trabajo, y a su vez permite:

- Mejorar la imagen en el mercado
- Reducción de costo
- Competitividad en el mercado
- Reflejar una empresa socialmente responsable que promueve el desarrollo humano sostenible y que trabaja en pro de la calidad de vida de los trabajadores. (Decreto 1072 de 2015)

Para obtener la adecuada implementación del modelo de gestión se debe tener en cuenta uno de los factores más importantes, el compromiso de la gerencia, dado que depende de la alta dirección de las empresas entender la importancia de la prevención de accidentes para asignar recursos necesarios, aceptar los cambios y ejercer liderazgo como ejemplo de motivación; para lograr implementar un modelo de gestión implica un compromiso no solo de la alta dirección sino de todos los miembros de la compañía siendo los líderes de cada proceso los que cumplen una función importante para fomentar la toma de conciencia del personal el cual está bajo su control, haciendo participe todo el personal de la empresa, luego se debe llevar a cabo un diagnóstico el cual es el punto de partida para evaluar y conocer el estado actual del modelo de gestión del riesgo laboral.

Para que un líder pueda implementar las estrategias y los procesos que garanticen la seguridad y beneficien la salud de los trabajadores, requieren conocer el modelo de gestión como un proceso que garantice controlar los riesgos y accidentes labores, reducir costos ,la disminución de ausentismo laboral, y mejorar el desempeño en los trabajadores, además ellos se sienten protegidos y valorados por la empresa, aumentan su satisfacción el cual se ve reflejado en mayor rentabilidad y productividad empresarial.

En el caso de la organización objeto de estudio, una vez se implementó el modelo de gestión del riesgo de seguridad y salud en el trabajo se observa una reducción significativa de la tasa de accidentalidad, tal como se observa en la *tabla 1*.

Figura 1

Tasa de accidentalidad

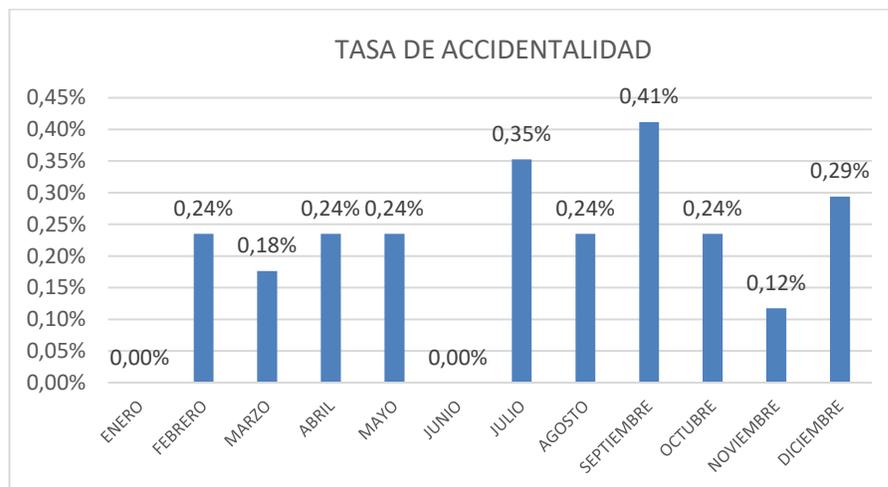


Figura 1: donde se evidencia la tasa de accidentalidad en la industria manufacturera.

Como se observa en los datos suministrados en la *tabla 1*, la industria de manufactura abarca la transformación física o química de materiales en nuevos productos, algunas unidades trabajan de manera manual puede ser desde la comunidad de su casa o hay otras que se caracterizan por la utilización de maquinaria pesada, dando un alto funcionamiento mecánico y eléctrico. Así mismo, en una empresa de manufactura de la ciudad de Medellín es relevante la importancia de abordar la prevención de los accidentes y enfermedades laborales, como también desarrollar programas de prevención y protección a la salud de los trabajadores a través de la implementación de un modelo de gestión de riesgos laborales.

La empresa manufacturera de productos de belleza y cuidado personal en la ciudad de Medellín cuenta con un número significativo de empleados, se compone por alrededor de 2000 colaboradores vinculados y 135 contratistas los cuales laboran dentro de la compañía en diferentes zonas como lo son las áreas de manufactura, envasado, almacenamiento, transporte, distribución y personal administrativo; es de vital importancia velar por la seguridad y salud de estos, controlando, eliminando o mitigando su exposición al riesgo que los atañe día a día en su labor.

La empresa cuenta con política de seguridad y salud en el trabajo, la cual tiene como propósito identificar, localizar, diagnosticar y evaluar los agentes que ocasionan estos riesgos que puedan comprometer la seguridad y salud integral del trabajador, de allí parte la importancia de crear y realizar una adecuada implementación un modelo de gestión del riesgo en seguridad y salud en el trabajo, a pesar de ser una empresa comprometida con la seguridad industrial, ella cuenta con comité paritario de seguridad y salud en el trabajo COPASST, tiene brigada de emergencias en capacitación continua y otros entes de seguridad que por el tamaño de empresa por legislación se encuentra en obligación de cumplir, a partir del programa de salud ocupacional el cual es el punto central para minimizar factores de riesgo ocasionados durante la etapa de producción en la compañía que generan retrasos en la producción y generan accidentes e incidentes de trabajo.

1.2 Pregunta de investigación

Teniendo en cuenta lo anterior, se formula la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál fue el impacto en los cambios de conducta del personal operativo en el área de manufactura con la implementación del modelo de gestión de riesgos laborales entre el año 2020 y 2021 en una empresa del sector de belleza y cuidado personal en la ciudad de Medellín?

1.3 Sub línea de investigación

Las líneas a las que se asocia el proyecto son: Gestión social, participación y desarrollo comunitario - (Seguridad y Salud en el trabajo en poblaciones de alto impacto y de interés social) En Gestión del riesgo de una empresa de manufactura de la ciudad de Medellín se realizan actividades diagnósticas, preventivas y de intervención que generan situaciones de riesgo, se hacen correcciones a nivel empresarial que surgen de necesidad social utilizando el conocimiento para la resolución de conflictos y gestionar la calidad organizacional.

1.4 Justificación

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG - SST actualmente representa una de las herramientas de gestión más importantes para mejorar la calidad de vida laboral en las organizaciones y con ella su competitividad, esto es posible siempre y cuando se promueva y estimule en todo momento la creación de cultura alineándola a los planes de calidad, mejoramiento de los procesos, puestos de trabajo, desarrollo del talento humano y la reducción de los costos operacionales. (Reyes, 2017)

Por esto se Establecen mejores condiciones laborales, para así preservar la salud física y mental de los empleados, mejorando la gestión a través del registro para optimizar recursos físicos y humanos y así intervenir de una manera más oportuna a los riesgos y hallazgos encontrados, se

reconoce que el trabajo es una condición indispensable para el desarrollo social y económico donde se debe gozar de sus beneficios y de su especial protección.

Por lo tanto, "El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo – SG - SST está orientado a lograr una adecuada administración de riesgos que permita mantener el control permanente de los mismos en las diferentes áreas de la organización" (Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2012). En la actualidad, una de las grandes preocupaciones para las empresas u organizaciones está en la búsqueda de mecanismos y estrategias que hagan posible la adecuada gestión del riesgo. Una empresa siempre debe contar con herramientas apropiadas para la correcta gestión de este.

Los encargados dentro del área de salud ocupacional de una empresa deben contar con una serie de herramientas y estrategias que le permita la adecuada gestión del riesgo, por lo tanto, en las empresas se aplican diversas estrategias que permitan la adecuada gestión de éste para posteriormente poder diseñar planes de acción efectivos y pertinentes.

El presente trabajo de grado tiene por objetivo analizar la pertinencia del uso del modelo de gestión, para la compañía del sector de belleza y cuidado personal en la ciudad de Medellín

2 Objetivos

2.1 Objetivo General

Comprender los cambios de conducta del personal operativo del área de manufactura con la implementación del modelo de gestión de riesgos laborales entre el año 2020 y 2021 en una compañía del sector de belleza y cuidado personal en la ciudad de Medellín.

2.2 Objetivos específicos

Describir el modelo de gestión de riesgos laborales en una empresa del sector de la belleza en la ciudad de Medellín identificando ventajas y desventajas,

Identificar los cambios de conducta que tuvo el personal operativo del área de manufactura durante los años 2020 y 2021.

Relacionar el modelo de gestión del riesgo de la empresa del sector de belleza en la ciudad de Medellín con los cambios de conducta del personal operativo del área de manufactura entre los años 2020 y 2021.

3 Marco referencial

3.1 Antecedentes

Para la realización del estado del arte se procedió a indagar en diversos repositorios, teniendo como soporte las bases de datos y el repositorio de la Universidad Minuto de Dios en donde a través de incluir y buscar con palabras claves: conducta, modelos, riesgo laboral se encontraron como referencia un aserie de investigaciones que serán usadas de referente para la realización de la presente investigación.

En Colombia el tema de seguridad y salud en el trabajo durante los últimos años 20 años ha tomado mucha fuerza dado que el Ministerio del Trabajo busca la forma de que las organizaciones funcionen de manera adecuada dando prioridad a la salud y seguridad de los colaboradores, teniendo en cuenta lo anterior hay diversidad de estudiantes de carrera a fines con Seguridad y salud en el Trabajo o ingeniería industrial que determinan como proyecto diseño o implementación de un modelo de gestión en seguridad y salud en el trabajo.

Es oportuno citar la investigación de Benavidez (2016) propone un Diagnóstico, planificación e implementación de un modelo de gestión de prevención de riesgos laborales en una operación portuaria de Guayaquil. El proyecto tiene como objetivo realizar un diagnóstico inicial, una planificar e implementar un modelo de gestión de prevención de riesgos laborales. Para desarrollar este proyecto se hizo uso de hojas electrónicas, normas INEN, monitoreo de higiene, estudio psicosocial, los métodos del INSHT y de FINE se utilizaron para la evaluación en la matriz de riesgos. El resultado del índice de eficacia fue satisfactorio ya que en la auditoria del IESS y del Ministerio del Trabajo fue superior al valor mínimo, que mide los requisitos técnicos legales implementados en seguridad y salud en el trabajo.

Por otra parte, Whashington (2020) realiza una Propuesta innovadora para la implementación de un sistema integrado de gestión de riesgo laboral y de desastres según la ley 29783 y 29664, en la universidad peruana. Se describe proponer un modelo de gestión del riesgo laboral a partir de la ley 29783 integrado a la gestión del riesgo de desastres basado en la ley 29664, que le permita dotar a la universidad una mejora capacidad de prevención y respuesta frente a los peligros específicos y colectivos. Asimismo la investigación aporta en el marco teórico un análisis conceptual de la Ley 29783, que establece los lineamientos conceptuales y metodológicos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y por otro lado analiza también la ley 29664, que de igual forma establece los lineamientos conceptuales y metodológicos del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres SINAGER; asimismo a partir de estos dos dispositivos se analiza la situación de la gestión del riesgo en el escenario de la universidad peruana.

Seguidamente, Bermeo y Morocho, (2021) realizaron una propuesta para la implementación de un modelo de gestión de riesgo basada en la norma ISO 31000 en las constructoras grandes y medianas del cantón de Cuenca. En este estudio se evidencia que hay un estudio profundo del marco teórico de las empresas de construcción y la norma aplicable para la identificación y reducción de riesgos. Se realiza un diagnóstico de la situación actual de las empresas de este sector en relación con el riesgo inherente a sus actividades para culminar con un proceso de gestión de riesgos, esto da como resultado un marco aplicado en base a las necesidades de cada empresa sujeto de estudio.

En este propósito Villacrés, Baño, y García, en el año 2016 presentan un *Modelo de implementación del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en una industria láctea de Riobamba – Ecuador*. En esta investigación el enfoque se centra en el diseño de un

modelo que permita implementar un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos laborales en una industria Láctea de Riobamba en Ecuador. Para el diseño del modelo de implementación, se tomó como base las normas internacionales ISO 14001, decisión 584 del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo, resolución 957 y OHSAS 18001, Decreto ejecutivo 2393, resolución N.º C.D.513 de la normativa ecuatoriana legal aplicable, principalmente de los sectores Productivos, Trabajo y Salud, y la normativa internacional emitida por la Organización Internacional del Trabajo. Para la implementación del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, se aplicó un esquema instruccional modular sustentado por actividades de capacitación en cada módulo. El despliegue de cada módulo está sujeto a la información durante el diagnóstico efectuado al inicio del proceso.

Dando continuidad a la búsqueda de información, se refiere la investigación titulada Diseño de un modelo de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Esta investigación propuesta por Cuesta (2007), se enfoca en dar una descripción del estado actual de la empresa en el área de seguridad y salud en el trabajo a través de un diagnóstico que permite identificar los diferentes factores de riesgos a los que están expuestos los trabajadores, para ello se realiza una lista de verificación. Los resultados obtenidos del diagnóstico, es la base para establecer las actividades exigidas para cumplir con los requisitos y los lineamientos de seguridad y salud en el trabajo a nivel nacional y a su vez proporcionarles a los directivos de la empresa una propuesta que los encamine a mejorar el desempeño laboral y ofrecer condiciones y ambientes laborales seguros a sus empleados. En término de la conclusión central, es evidente que la gestión de la seguridad y salud en el trabajo es una necesidad de todas las organizaciones en el mundo económico actual donde la complejidad laboral está permeada por diversos factores de riesgo a la salud integral de las personas.

Teniendo presente el párrafo anterior, es importante conocer dónde parte la necesidad de poseer en las organizaciones un modelo de gestión de riesgo, para ello tenemos en cuenta lo que Ramírez (2016) indica en su trabajo de grado: *Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo para el fondo de empleados de una ladrillera*; la importancia de la salud ocupacional en Colombia, ya es un tema que cada vez toma más importancia y específicamente desde el año 2014 con la expedición del Decreto 1443, el Gobierno hace nuevas exigencias a las Organizaciones para contar un sistema de gestión que permita prevenir lesiones y enfermedades originadas por condiciones de trabajo. En el análisis de riesgos realizado se evidencia que no existe un peligro alto de ocurrencia, sin embargo, es importante trabajar en la prevención, el autor recomienda la realización de pausas activas más frecuentemente, el uso de elementos de protección personal y procesos de inducción, reinducción y capacitación que sensibilicen a los empleados sobre la importancia de cuidarse y la participación en las actividades en seguridad y salud en el trabajo.

Resulta oportuno referenciar la investigación de Diaz e Ibarguen (2018) llamada: Diseño de un modelo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para la empresa aliños la pureza S.A.S basado en las OSHAS 18001. De esta investigación se enfoca en la teoría del mejoramiento continuo que plantea el cómo conseguir los objetivos planeados. La intención es superar todo lo que son incapacidades, o elementos que imposibilitan el desarrollo adecuado del sistema de gestión de seguridad. En la investigación resulta indispensable en afirmar que toda empresa debe tener el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo pues este brindara las herramientas, controles y lineamientos necesarios para realizar una gestión del riesgo adecuada.

Así mismo, se considera importante el estudio realizado por Montesdeoca & Pacheco (2012) que propone una Gestión de riesgo del sistema de compras públicas de la empresa

ENVIAL su objetivo era proponer un modelo de Gestión de Riesgo en el Sistema de Compras Públicas de la Empresa Vial del Azuay Envial EP, en la que se identifican los riesgos en el departamento de compras dando a modo de resultado final la elaboración de la Matriz de riesgos, por esta razón nuestro estudio determinará el grado de riesgos que existen para la toma de decisiones otro análisis es estimar el impacto de los cambios propuestos en el modelo, evaluando los riesgos y el nivel de la probabilidad de que ocurra con sus respectivas calificaciones. En esta gestión de riesgo se mueve con la Ley orgánica de contratación pública, que es la guía que la empresa tiene para cada uno de los procesos a seguir. La idea del Plan de Negocio de la presente tesis surge como respuesta a la identificación de nuevas necesidades y demandas del mercado del departamento de las compras, que el gobierno implanto para las empresas públicas en la que permite que participen las microempresas, empresas medianas y también las grandes empresas en las mismas condiciones, evaluando la mejor propuesta en Costo - Beneficio

En continuidad con lo anterior vemos importante mencionar el “Análisis de riesgos por procesos basado en la norma ISO 31000:2011 para el centro comercial premier el limonar Cali Colombia” busca implementar una herramienta de apoyo para la gestión de riesgo por procesos en el Centro Comercial Premier el Limonar, tomado como guía la Norma ISO 31000:2011, esta norma establece un número de principios que es necesario satisfacer para hacer que la gestión del riesgo sea más eficaz. (Suarez, 2015)

Otro estudio de gran relevancia fue realizado por Carla Meléndez (2017) el cual habla del “Diseño de un modelo de gestión del riesgo aplicado a una empresa manufacturera de autopartes” gestión del riesgo mediante la utilización de diversas herramientas y técnicas, y su aplicación en un estudio de caso en empresa manufacturera de autopartes, para facilitar la planeación y prevención de riesgos en empresas manufactureras que permitan evidenciar el

requisito 6.1 “Acciones para abordar riesgos y oportunidades” en la norma. En otra instancia, la Seguridad y la salud en el trabajo en la relación trabajo y salud son condiciones básicas fundamentales del ser humano, que cada vez deben relacionarse más estrechamente y no presentar contraste, como se observa actualmente en la vida empresarial, donde el trabajo se mide con indicadores especiales, sin permitir medir en forma clara y provechosa ambas variables al mismo tiempo. Como mínimo se debería medir en forma independiente, para que finalmente base ayude a comprender el cercano lapso que las une.

Fundamentado en lo anterior, se evidencia tanto la importancia como el gran avance que ha tenido todo lo relacionado con la salud y seguridad en el trabajo, asimismo lo más importante es tener claro y contar con un buen modelo de gestión, puesto que al tener este se puede prevenir accidentes, además nos permite abordar el riesgo y tener oportunidades de mejora, todo esto se puede lograr contando con un modelo de gestión completo.

3.2 Marco legal

En este marco se intentará describir las leyes y decretos que de una u otra forman sustenta y basa el proyecto de investigación que se propone. Es importante tener claro que este tipo de proyecto deben tener soportes que le permitan tener validez y credibilidad.

Tabla 1

Marco normativo

Marco Normativo	Fecha	Objetivo
Decreto 1072	15 de abril de 2016	Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo.

Decreto 1537	2001	Establece que todas las entidades públicas debían contar con políticas y sistemas para administrar riesgos, y reglamenta parcialmente la ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del estado
Decreto 4110	2004	Norma técnica colombiana de gestión del riesgo
Decreto número 580	2021	Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus COVIT-19, y el mantenimiento del orden público, se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura
GTC 137	2011	Guía técnica colombiana de gestión del riesgo
ISO 31000	2018	Norma técnica colombiana que establece las directrices para cualquier organización, sin importar su sector o tamaño.
Guía técnica GTC colombiana 45	15/12/2010	Para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional
NTC 3701	1995	norma técnica colombiana guía para la clasificación, registro y estadística de accidentes del trabajo y enfermedades laborales
RES. 1016	1989	Empresa, funcionamiento y formas del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo.
ISO 9001	2015	Gestión de certificaciones de calidad.

Tabla 1: donde se describe las leyes que sustentan la investigación

A través de esta reglamentación se citan todas aquellas que hacen referencia de forma directa con el sistema de gestión, su importancia y como impacta dentro de las empresas. Se

muestra con ellas la necesidad de sistemas organizados que permitan la mejora continua y el reforzamiento de sentimientos sólidos de seguridad y salud en el trabajo.

3.3 Marco teórico

Para cualquier estudio de análisis, es importante que se incluyan todos aquellos datos de estructura y soporte teórico que sustenten científicamente al problema de investigación, lo que quiere decir, que este marco en particular representa un elemento donde se detallarán algunas conceptualizaciones más relevantes sobre el tema, donde se muestren la manera en la que algunos autores han abordado el tema, abriendo nuevas líneas y áreas de investigación. A continuación, se desarrollarán los conceptos que soportan este trabajo de grado.

Conducta humana

El ser humano en general, tiende a estar en constantes transformaciones, tanto por factores internos como externos, que hacen que su conducta varíe dependiendo de las acciones que este realice en un determinado ambiente, por tanto, su comportamiento o su forma de actuar está supeditada a ciertos elementos que influyen de manera importante en los diferentes ámbitos, ya sean sociales, familiares, laborales, entre otros, de los cuales haga parte. De ello, (Valencia, 2016) explica que:

El comportamiento es una función de la persona y su ambiente. Persona y ambiente o son indispensables entre sí, se da entre ellas una independencia mutua. Algunos factores internos y externos son: La calidad de su entorno inmediato, la posibilidad de cambio o progreso en el individuo, la conducta que permite el logro de la meta, la conducta que aleja alcanzar la meta (p. 4).

Vale decir, que la interacción sujeto-lugar es una parte fundamental de la conducta de las personas, ya que en esta suceden una serie de cambios que determinan el proceder de un individuo, sobre todo, cuando en esta interacción se llevan a cabo actividades, tal y como suceden en el campo laboral, lugar donde la persona está siempre bajo condiciones específicas para la consecución de un objetivo impuesto, creándose de esta forma un equilibrio en este sistema. Ahora, cuando no ocurre de ese modo, origina un desbalance importante, el Dr. Enrique González (2017) expone lo siguiente:

Cualquier desequilibrio del sistema que origine una situación de tarea, se experimenta por el sujeto como estado de necesidad de algo. La tarea, refractándose a través de la necesidad, impulsa al sujeto a una acción específica en relación con el lugar. Cuando la situación en su forma inicial no garantiza la satisfacción de la necesidad, el sujeto mediante su interacción transforma el lugar incluido en la situación. A la vez, según el grado de complejidad de la situación dada, el sujeto completa, perfecciona y desarrolla sus propias posibilidades (p. 2).

Como puede observarse, estos autores mencionan que la conducta humana está siempre cambiando, porque las personas están en contacto con agentes internos y externos que influyen en mayor o menor medida en su forma de reaccionar ante una circunstancia, es decir, es totalmente dependiente de la interacción que tiene con ciertas condiciones a las cuales se encuentra en contacto, generando en él manifestaciones correspondientes a intereses, deseos, logros de objetivos y tendencias que este quiere obtener.

Conducta del trabajador

Uno de los factores que influyen en el comportamiento humano es el ambiente laboral (empresa) y los compañeros de trabajo, por tanto, el desarrollo exitoso de las organizaciones depende en gran parte a la actitud de las personas que participan en ella, dicho de otro modo, cuando el trabajador se encuentra en un espacio donde se le motiva, se le impulsa la creatividad, la productividad y el sentido de pertenencia es cuando este puede desempeñar las tareas correctamente. En las organizaciones, las actitudes son importantes porque influyen en el comportamiento en el trabajo, hay tres de conductas que son fundamentales en esta situación:

Satisfacción con el trabajo: ocurre cuando el trabajador tiene una actitud positiva y dirigida hacia el alcance de los objetivos empresariales, porque se siente conforme con el trato que recibe en su quehacer diario dentro de la compañía. (Caballero 2016, p. 6).

Participación en el trabajo: cuando el trabajador se siente parte de una empresa y se identifica con la misma, por lo que, busca participar activamente en el compromiso y responsabilidad de su productividad, interviniendo incluso en su propia autoestima. (Caballero 2016, p. 6).

Compromiso con la organización: sucede en el momento en el que el empleado tiene una fuerte afinidad con la empresa quehacer diario dentro de ésta, originando un sentimiento de querer seguir formando parte de ella y hacer el mejor esfuerzo por lograr metas (Caballero 2016, p. 6).

Es importante tener claro que al hablar de conducta del trabajo estamos hablando de un aspecto fundamental para la empresa, ya que dependiendo del comportamiento, motivaciones y deseos del trabajador son componentes que influyen y marcan el estilo de una empresa. José Meliá considera que hay “varios modelos” de conducta que marca el desempeño laboral, basándose en el poder, saber y querer, frente a este tema el autor argumenta que “para que una

persona trabaje segura deben darse tres condiciones: (1) debe poder trabajar seguro; (2) debe saber trabajar y seguro y (3) debe querer trabajar seguro. Las tres condiciones son necesarias y ninguna de ellas es condición suficiente”. (José Meliá 2017; p.6)

Modelo de gestión

Para lograr identificar el impacto del modelo de gestión de riesgos laborales de una empresa, se debe tener en cuenta varios aspectos de vital importancia para dar constancia de si el impacto es negativo o positivo para con la empresa, para ello se debe iniciar con saber que un Modelo de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral tiene como objetivo según (Sandoval, 2017) lo siguiente: “permite ordenar y clasificar el conocimiento y las técnicas existentes, así como las relaciones entre ellas. Asimismo, permiten identificar vacíos donde no existe la información necesaria y generar hipótesis relacionadas con los éxitos y los fracasos de dicha gestión” (p.17)

Al mismo tiempo Tobar (2018) un modelo de gestión “es la forma como se organizan y combinan los recursos con el propósito de cumplir las políticas, objetivos y regulaciones. Un modelo de gestión depende de la definición que se dé a las prioridades del sistema” (p.5), de allí, se puede considerar que un modelo de gestión funciona para que las empresas puedan posicionarse y adaptarse al mercado de una manera más firme, ya que este permite apreciar cómo las debilidades y fortalezas de las empresas.

Características del modelo de gestión

En consonancia con Huertas, et.al (2020) el modelo de gestión se caracteriza por:

- 1) Simplificación de la realidad, eliminando ciertos rasgos, factores, elementos, funciones o regularidades; (Huertas, et.al 2020)
- 2) Realza determinados rasgos, factores, elementos, funciones o regularidades;
- 3) Transparencia, al simplificar y realzar, facilita que realidades complejas y desconocidas resulten transparentes para su interpretación y análisis; (Huertas, et.al 2020)
- 4) Productividad, un modelo fija sus propios límites;
- 5) Aplicabilidad, pues pretende ser aplicable a una realidad específica. (Huertas, et.al 2020)

Asimismo, Tejada (2017) añade que:

Los modelos de gestión deben estar determinados por la innovación, la competitividad y la eficiencia principalmente, ya que estos tres aspectos son una combinación que para un mejor crecimiento de las empresas. La reducción de los costos, construir un buen relacionamiento con proveedores y clientes, crear nuevas oportunidades de negocio y el uso de la tecnología son las herramientas más importantes que deben emplear las medianas y pequeñas empresas para crecer. (p. 24)

Objetivo del modelo de gestión

Para Tamayo, Del Río, & García (2014) en la compañía lo más importante es identificar todos sus componentes, estrategias y actividades para desarrollar sus funciones y a partir de este enfoque se plantearán las mejoras necesarias con el fin de alcanzar la eficiencia y eficacia deseadas. Por tanto, el principal objetivo de un Modelo de gestión será “alinearse a las personas con el objetivo estratégico de la organización de tal manera que con sus acciones se logre una ventaja competitiva”.

Los autores continúan mencionando que este objetivo estará acompañado de algunos más genéricos, así: Reducir riesgos a la organización, dirección por objetivos, evaluar y controlar si las propuestas realizadas se están cumpliendo o no, Identificar e implementar áreas de mejora en la organización (p. 6). Por ende, el objetivo del modelo de gestión se encuentra orientado hacia la administración de alcanzar los objetivos trazados a corto, mediano y largo plazo, al definir las actividades a realizar, el control en la ejecución, la forma como se tomarán las decisiones y la motivación que se dará a los empleados.

Distintos modelos de gestión

Cabe señalar, que la administración, competitividad, posicionamiento, mantenimiento y control de una empresa requiere obligatoriamente de un modelo de gestión adecuado a sus objetivos y la estructura organizativa de la misma, ya que el proceso que desencadena resulta decisivo para que cualquier negocio sea exitoso o fracase, dependiendo de los niveles de excelencia con los que se maneje tal compañía.

La gestión, cuando se hace bien, es lo que mantiene a la empresa funcionando de manera organizada y armoniosa, es por ello, que Tejada (2017) indica que existen diferentes tipos de

gestión organizacional y la elección de la más adecuada dependerá de una serie de factores y particularidades de la empresa, entre ellos están:

Gestión por resultados: se basa en las metas y objetivos de la organización, que deben estar de acuerdo con la planificación estratégica. La idea de este modelo de gestión es involucrar a gerencia y colaboradores en la definición y búsqueda de resultados previamente establecidos.

Tejada (2017)

Gestión laissez faire: se fundamenta en la confianza que se tiene en los empleados, por lo que, en esta gestión no se realiza el proceso de supervisión durante la producción, dado que las personas o equipos se autodirigen. El gerente solo interviene si algo no sale bien o cuando se lo solicitan.

Tejada (2017)

Gestión democrática: En la gestión democrática, los empleados participan en los procesos de toma de decisiones y participan activamente en la definición de estrategias. Este modelo de gestión considera el capital intelectual de la empresa, buscando construir una relación más cercana con los empleados. Este tipo de modelo se utiliza sobre todo para empresas cooperativas, o bien para empresas con alto nivel de desarrollo humano. Tejada (2017)

Gestión basada en procesos: se centra en la mejora constante de los procesos organizacionales, en ella, la empresa que adopta este modelo busca monitorear y evaluar el desempeño de los procesos y estandarizarlos, además de identificar e implementar siempre las mejores prácticas.

Tejada (2017)

Gestión centralizada: En la gestión centralizada, el gerente es el centro de todo. Define los objetivos, delega responsabilidades, controla el rendimiento, proporciona pautas y decide todo lo

que se debe hacer, es decir, corresponde al gerente tomar las riendas y guiar a los empleados.

Tejada (2017)

Modelo de gestión de calidad

Es un hecho que la calidad se hace más importante para las organizaciones con el paso de los años, ya que estas requieren de un adecuado sistema de gestión para una correcta toma de decisiones que les permita, no sólo cumplir los retos que sus clientes establecen sino aumentar su competitividad ante otras empresas, la cual es un indicador que se torna cada vez más complicado obtener ante la globalización, debido a que obliga a las empresas a tratar de sobresalir y posicionarse en el mercado de la aldea global (Priede, 2017, p. 1).

También se debe tener en cuenta la opinión de Murrieta, Ochoa, & Carballo (2019) quienes aluden que:

Los beneficios que tiene implementar un SGC- sistema de gestión de calidad se denota por el hecho de que este tipo de sistemas toma en cuenta el ambiente y la sociedad, consecuentemente, resulta innovador y adaptables a las tecnologías que se encuentran en tendencia. A su vez, expresa que las futuras generaciones continuarán desarrollando SGC, lo cual enriquecerá la calidad de los productos o servicios que las empresas ofrecen. (s/p)

De igual forma, Hernández (2019) enuncia que las organizaciones que efectúan dichos sistemas desarrollan la capacidad de energía sinérgica al momento de involucrar en la organización al personal, a su entorno, a la sociedad, a los proveedores y sus clientes, abriendo camino a transformarse en organizaciones inteligentes.

Además, tienden a profundizar en sus procesos y en el conocimiento de los mismos, delimitando las responsabilidades de los que conforman la organización y su función en el desarrollo de los mismos. A esto se suma que sus empleados adquieren conciencia de la importancia de la calidad; la empresa adopta la capacidad de conocer las expectativas de los clientes, deseos de los consumidores y, por último, la reducción de los costos y el incremento de las ventas.

Riesgos laborales

Indudablemente, el campo laboral empresarial está caracterizado por la posibilidad que tiene un trabajador de sufrir un daño como consecuencia de sus funciones dentro de la organización, pudiendo ser enfermedades, patologías o lesiones originadas en forma directa o indirecta por sus tareas (Ministerio de Inclusión y Seguridad Social, 2021). Es por ello, que las empresas tienen la obligación de crear un sistema de gestión, a fin de prevenir accidentes y garantizar la seguridad y salud ocupacionales.

Por otro lado, puede decirse que los riesgos laborales dependen de la en la relación hombre-organización, desde la perspectiva del desarrollo de sus actividades y los peligros presentes en su lugar de trabajo, de allí, Cabaleiro (2010 citado en Moreno & Godoy, 2017) considera lo siguiente: “es toda posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño a su salud, como consecuencia del trabajo realizado. Cuando esta posibilidad se materialice en un futuro inmediato y suponga un daño grave para la salud de los trabajadores, hablaremos de un riesgo grave e inminente” (p. 41).

Otra opinión que ocupa en este estudio, es la de Pantoja, Vera, & Avilés (2017, p. 2), ya que las auroras establecen que los riesgos laborales “son el conjunto de enfermedades y los

accidentes que pueden ocurrir con ocasión o como consecuencia del trabajo. La palabra riesgo indica la probabilidad de ocurrencia de un evento tal como una caída, una descarga eléctrica”.

Con lo expuesto por los autores, se evidencia que los riesgos laborales se encuentran vinculados con los daños o accidentes existentes que puedan generarse en las personas dentro de su entorno o lugar de trabajo, y los cuales deben, en la manera posible, ser previstos por los directivos de la organización, con el fin de que no repercutan en la salud y vida de los trabajadores.

Tipos de riesgos laborales

Cely (2017) clasifica a los riesgos laborales de esta forma:

Riesgos Físicos: está constituido por las distintas maneras de energía que tienen la capacidad de causar daños en la salud y seguridad de los trabajadores. Dentro de los agentes físicos se incluyen el ruido, las vibraciones, el ambiente térmico, las radiaciones ionizantes y las radiaciones no ionizantes, entre las que se encuentran los campos electromagnéticos y las radiaciones ópticas. Cely (2017)

Riesgos Químicos: es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado de la exposición a agentes químicos. Esta exposición viene determinada por el contacto de éste con el trabajador, normalmente por inhalación o por vía inhalatoria o por vía dérmica. Son producidos por procesos químicos y por el medio ambiente, las enfermedades como las alergias, la asfixia o algún virus son producidas por la inhalación, absorción, o ingestión.

Riesgos Biológicos: son los producidos por la posible exposición a microorganismos como los virus, las bacterias, los parásitos o los hongos, y que puedan dar lugar a diferentes

enfermedades. Este tipo de riesgo laboral, constituye uno de los principales factores de riesgo a los que están expuestos principalmente los trabajadores de los centros sanitarios.

Riesgos Ergonómicos: Los principales factores de riesgo ergonómicos son: las posturas inadecuadas, el levantamiento de peso, movimiento repetitivo. Puede causar daños físicos y molestos. Este tipo de riesgo ofrece cifras relativamente altas ocupando el 60% de las enfermedades en puestos de trabajos y el 25% se deben a la manipulación de descargas (p. 35).

No obstante, el Instituto Nac de Seguridad y Salud en el Trabajo (2017) integra otros tres riesgos más que resultan esenciales incluir en la investigación:

Riesgos Psicosociales: Cuando las condiciones de trabajo cuando son malas, deficientes o adversas, bien sea por un diseño inadecuado o bien por un desarrollo o implantación en la organización, interaccionan con las expectativas, necesidades, capacidades y actitudes de los trabajadores, impactan negativamente sobre su seguridad, salud y bienestar, convirtiéndose entonces en una fuente de riesgo que es preciso gestionar.

Riesgos Mecánicos: pueden producirse al llevar a cabo acciones que requieran utilizar herramientas de cualquier tipo. Los accidentes que se pueden producir debido a este tipo de riesgo, son aquellos en los que se producen lesiones corporales como golpes por objetos proyectados o desprendidos, quemaduras, cortes, cualquier tipo de contusión, aplastamientos, entre otros.

Riesgos Ambientales: son los únicos que no se pueden controlar debido a que son la posibilidad de que se produzca un daño o catástrofe por una acción humana o un fenómeno de tipo natural, es decir, los que se manifiestan dentro de la naturaleza como la lluvia, la tempestad, las inundaciones, o riesgos antropogénicos que son los derivados de acciones o actividades humanas.

4 Metodología

4.1 Enfoque metodológico

Como enfoque que describe a esta investigación se puede afirmar que es cualitativo, debido a que se pretende identificar hechos reales que se evidencian en este caso, se intenta profundizar en las implicaciones de cambios de conducta debido al impacto del modelo de gestión, al mismo tiempo se pretende investigar opiniones, situaciones y estrategias que se implementan en el entorno objeto de estudio.

Con esta investigación se pretende conseguir datos e información que no sean medibles numéricamente, sino que sean susceptibles de un análisis más categórico y de cualidades observables y descritas.

Para tener una referencia teórica es importante considerar lo que expresa Hernández Sampieri (2020), quien define el enfoque cualitativo como: “aquel que utiliza recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación” (p.18).

4.2 Tipo de Investigación

Debido a que se emplea una investigación con un enfoque metodológico cualitativo, es conveniente un tipo de investigación descriptiva, ya que se pretende enumerar, enunciar y crear hipótesis del problema a raíz de observaciones, recolección de datos y de información conseguida en fuentes primarias. Sampieri (2020) define la investigación descriptiva como aquella que: “se utilizó encuestas para describir de mejor manera el tema teniendo como base los datos recolectados”. (p.19)

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población

El trabajo de investigación se realiza en una empresa del sector belleza por lo que se cuenta con una población total de trabajadores de 75 trabajadores.

4.3.2 Muestra

La muestra se extrae de la cantidad total de población, por lo que se trabajará con una cantidad de 43 personas. Se calculó la muestra a través de tres factores: Margen de error: 10%; Nivel de confianza: 95%; Población: 75. Se operó la fórmula desde una calculadora digital donde se introdujeron estos datos y se corroboró que la muestra es de 43 personas.

4.4 Instrumentos de recolección de información

Para efectos de recolección de datos de información acerca de la temática se considera necesario la aplicación de una lista de chequeo y una entrevista. Con la lista de chequeo se pretendía verificar y describir que elementos se cumplen en el modelo de gestión para verificar ventajas y desventajas. La entrevista se centrará en verificar con el trabajador cómo se siente en cuanto a variables como: Bienestar- motivación- seguridad- salud- beneficios- clima laboral. De igual manera se realizará una matriz de análisis que surgen de los resultados de la entrevista y la lista de recolección.

6. Resultados

Hallazgos

Los hallazgos evidenciados en la recolección de información tratarán de dar respuesta a dos elementos del objetivo de la investigación a los cambios de conducta evidenciados en el personal operativo y en como la implementación de los modelos de gestión aplicados tienen que ver en la modificación de dichas conductas.

Comprensión de los cambios de conducta del personal operativo

Para partir en demostrar los hallazgos evidenciados, es necesario referir a la información teórica consultada en el marco referencial y que permitirá ser el punto de partida para el desarrollo del análisis de la información que se describirá a continuación. Para Valencia (2016) la conducta tiene que ver con la relación individuo y lugar, ya que en esta relación sucede un conjunto de cambios que marcan y determinan el actuar del individuo; y más cuando en esta relación se originan actividades o situaciones que impactan.

Si se revisa este apartado con lo encontrado en los resultados de las entrevistas, se puede corroborar que el personal manifestó un cambio de conducta basada en la búsqueda de la seguridad, la prevención y el evitar riesgos de contagios del Covid-19. Durante el periodo del 2020 al 2021 los individuos experimentaron vivir una etapa de temor e inseguridad en lo que respecta a su vida y su salud. La prevención y el cambio de conductas que anteriormente eran normales y pasar a conductas de autocuidado y de protección, fue evidente para los trabajadores.

Estas conductas de cuidado estaban generadas no solamente por parámetros o lineamientos impuestos por el entorno social e incluso el laboral, sino que incluso desde una perspectiva del

miedo al contagio, del temor de comprometer a sus familiares y de arriesgar lo que más se quiere, provocó que los trabajadores modificaran sus conductas basadas en la protección, el uso de EPP, las normas de bioseguridad en todos los momentos e incluso la exigencia de que su entorno también las cumpliera.

Otro elemento interesante generado por esta relación trabajador-ambiente es que se evidencia una conducta basada en la empatía, en la preocupación por el cuidado y bienestar de quienes rodean al trabajador. Cuando se hace referencia a la persona que le rodea no se hace referencia a la familia, o solamente al grupo afectivo; se evidencia una empatía por el compañero de trabajo y por quienes cotidianamente se comparte así sea un espacio de bus, de comedor o de calle.

Seguidamente, es importante resaltar a Caballero (2016) que habla que la satisfacción del trabajo y la confianza que le genera el entorno laboral es un elemento que permite un cambio de conducta (p.6). Desde los datos evidenciados, los trabajadores manifiestan una conducta de confianza y de seguridad ante la empresa, esto es debido a que una gran mayoría resaltan el papel de protección, de atención y de cuidado que la empresa brindó y brinda a cada uno de los trabajadores. Eso les da una conducta segura, confiada y ante todo dispuesta a colaborar y a involucrarse dentro de los procesos que la empresa pone a disposición para la seguridad y salud de sus colaboradores.

Ahora bien, dentro de esta conducta confiada y segura, se evidencia de igual forma una conducta formativa, ávida en conocer y aprender más acerca de la temática de la salud y la seguridad: dentro de esta conducta de formación continua recalcan que la empresa ofrecía capacitaciones, pero que no eran continuas y fluidas para los trabajadores, pero, durante el

periodo de tiempo del año 2020 al 2021 se ha visto un reforzamiento de las capacitaciones y de las formaciones; que no se han limitado solo a traer personal capacitado sino con herramientas audiovisuales, con estrategias pedagógicas, con incentivos y motivantes para conseguir en los trabajadores esa modificación de conducta.

Desde esta perspectiva se puede entonces afirmar que durante el año 2020 al 2021 si se evidencio un cambio de conducta en el personal operativo del área de manufactura, siendo dichos cambios los siguientes:

- a) Una conducta orientada a la seguridad y al cuidado individual, familiar y laboral.
- b) Una conducta orientada a la seguridad y al cuidado pero que se desprende de una conducta del temor al contagio y a la perdida de la vida.
- c) Conducta empática y de preocupación por el entorno
- d) Conducta confiada y segura desde la seguridad dadas desde la empresa
- e) Conducta formativa, de adquisición continua de nuevos conocimientos y herramientas.

La implementación del modelo de gestión de riesgos laborales y el cambio de conductas en los trabajadores.

Para entender este aspecto es fundamental, de igual manera referir a los teóricos consultados y en este caso Martínez (2015) que ofrece un punto de partida que permite la comprensión de este punto. Para este teórico el propósito del modelo de gestión es la identificación y evaluación de los comportamientos y condiciones inseguras en el ambiente de trabajo y el uso de herramientas para Aumentar el repertorio y la frecuencia de presentación de los comportamientos seguros.

Realizando la revisión del modelo de gestión de riesgos laborales se evidencian algunos aspectos claves en él y que son importantes para la comprensión de los cambios de modelo de conductas en los trabajadores. El modelo de gestión de riesgos laborales, según la aplicación de la lista de recolección de información presenta elementos que son claves dentro de la modificación de las conductas del trabajador. En este caso el modelo de gestión para la empresa es:

- Un modelo que posee acciones y estrategias continuas enfocadas hacia la práctica del autocuidado.
- Parte de valorar y considerar las cualidades de los trabajadores.
- Es un modelo que promueve actividades orientadas al bienestar y al clima laboral idóneo.
- Tienen una clara prioridad por la selección y capacitación del personal
- Prioriza la alta motivación de sus empleados

Para poder entender la relación del sistema de gestión con las conductas de los trabajadores es importante realizar un cruce de la información encontrada en la lista de recolección y en los resultados de la entrevista, para esto se emplea un matriz de análisis para poder comprobar si hay una relación o no entre lo evidenciado en ambos instrumentos.

Tabla 2*Matriz de análisis*

Indicadores evidenciados en el modelo gestión	Respuestas obtenidas de la entrevista a los trabajadores.
Posee acciones y estrategias continuas enfocadas hacia la práctica del autocuidado.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los trabajadores evidencian los cambios en la empresa enfocadas en las prácticas de autocuidado durante el año 2020-2021. ✓ Se esta tomando conciencia de la importancia del sistema de gestión ✓ El uso de los EPP, el respeto a las supervisiones y el cumplimiento de los protocolos de Bioseguridad ✓ Antes no lo había, ahora mucho más.
Valora las cualidades de los trabajadores	✓ Acciones de más colaboración, participación e iniciativa de parte del trabajador
Promueve actividades orientadas al bienestar y al clima laboral idóneo	Hay más empatía de parte del personal a raíz de las medidas tomadas
Prioridad por la selección y capacitación del personal	Evidencian más énfasis en la capacitación no se evidencia en la selección del mismo
Prioriza la motivación de sus trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Al ver la preocupación de la empresa el trabajador toma iniciativas propias de apoyo y de participación. ✓ Se manifiesta un cambio de conducta en relación a la comunicación, la percepción de los jefes y de los niveles de comunicación; se conversa más con ellos sobre lo que piensan y observan dentro de la empresa.
Promueve actividades orientadas a la disminución de riesgos psicosociales	
Ambiente de apoyo optimo al trabajador	✓ Se cree más en la empresa ahora que hace tres años, porque no se sentían apoyados y ahora el trabajador quiere apoyar.
Evidencia planes de capacitación	✓ Se toman más en serio las capacitaciones en cualquier espacio; sea presencial o virtual, antes no sucedía

Tabla 2: donde se muestra los indicadores encontrados en lista de recolección y entrevistas.

Ahora bien, la lista de recolección permite evidenciar elementos que se aplican o que deben ser prioridad para la empresa en pro de generar salud y seguridad. El modelo de gestión se enfoca en proponer acciones y estrategias orientadas autocuidado del trabajador, precisamente desde el momento en que surge la pandemia, la empresa comenzó a generar planes intensos y enfocados en esto. Estas acciones evidenciaron un cambio en la conducta preventiva y responsable del trabajador, es decir si antes no tenían una cultura o conductas enfocadas en cuidar su salud, y la de sus compañeros; desde las prácticas implementadas en el modelo de gestión, el trabajador se convierte en más cuidadoso, consciente y empático en lo que implica usar EPP en todas las áreas, respetar los protocolos de seguridad e incluso exigir a sus compañeros que lo hagan de igual forma, es decir, se evidencia un primer cambio generado por el sistema de gestión.

Un elemento clave de la implementación del modelo es que cuenta y reconoce los valores que tienen sus trabajadores, la empresa sabe la capacitación, el conocimiento y disposición que tienen sus trabajadores, por esa razón les oferta espacios de confianza y de seguridad, espacios donde el mismo trabajador sea crítico y responsable de las actividades que se están realizando. La empresa conoce con que aspectos de sus trabajadores debe contar, por esta razón para esta es importante reforzar la confianza, la seguridad y el sentimiento de protección en donde experimente que la empresa realmente vela por él. Los trabajadores manifiestan que anteriormente esta situación no era así, no había de parte de la empresa los suficientes estímulos o acciones que invitarán a confiar, a participar, a opinar; precisamente porque la concepción del jefe o de la autoridad era vertical y no horizontal. El plan de gestión y la experiencia de pandemia género en el trabajador un cambio en la conducta relacional con sus superiores, los niveles de comunicación y la comprensión del rol.

Esto último, es muy interesante enfocarlo en un aspecto que se enfatiza en el modelo de gestión, pero, que en la entrevista los trabajadores no evidenciaron directamente, y es con lo que respecta que este sistema promueve actividades orientadas a la disminución de riesgos psicosociales. Teniendo en cuenta la clasificación de riesgos psicosociales para el Ministerio del trabajo en la batería propuesta por este ente, las relaciones de liderazgo o las referidas a la interacción trabajador y jefe son consideradas intralaborales, es decir, con la implementación del modelo de gestión, con la búsqueda de un cambio positivo de conductas preventivas y de autocuidado, que va generando cambios de conductas en el trabajador también se van generando conductas que disminuyen una dimensión de los posibles riesgos intralaborales que se pueden dar dentro de la empresa.

Por otra parte, la orientación al bienestar, a un clima laboral bueno, cómodo e idóneo es otro elemento que aparece en el sistema de gestión y que los trabajadores reconocen y manifiestan con sus conductas. Los trabajadores reconocen que antes del Covid-19 la empresa no expresaba totalmente ese sentido de seguridad y protección, pero progresivamente los mismos trabajadores lo fueron evidenciado posterior al Covid. Uno de los trabajadores afirmaba que esto se debe a que la empresa reconoce que el material humano es fundamental para el desarrollo de las actividades.

Es importante reconocer que los trabajadores dentro de ese clima laboral, enfatizan la empatía como un cambio de conducta evidente, el trabajador es capaz de pensar y ponerse en el lugar de sus compañeros, de sus superiores, de su familia y de la sociedad, todo precisamente por ese enfoque del modelo de gestión que promueve un entorno idóneo de trabajo

Ahora bien, si se retoma a Valencia (2016) y la definición de conducta como la relación sujeto-ambiente; se puede seguir manteniendo que si hubo un cambio de conductas en los trabajadores porque precisamente el ambiente de trabajo brindó espacios y fue soporte de los mismos. Considerando las respuestas de los trabajadores, y este argumento del autor se puede afirmar que el ambiente de trabajo modificó conductas del trabajador y precisamente conductas que no promovían la seguridad y la salud dentro del entorno de trabajo; por esto es conveniente afirmar que en el modelo de gestión si hay una preocupación clara por el cambio de conductas de parte de sus trabajadores, que parte de la misma empresa por crear entornos adecuados de salud y bienestar.

Para concluir, los trabajadores piensan que el cambio de sus acciones y conductas se debe a que la empresa está cambiando su forma de enseñar, prevenir y cuidar, que se enfocan en que ellos sean responsables de sus conductas preventivas y del cuidado propio y el de su entorno. El trabajador está evidenciando en su actuar laborales cambios significativos en su forma de ver a la empresa, de ver a sus compañeros e incluso de ver y percibir su trabajo, de igual manera la mayoría enfatiza que estos cambios conductuales tienen un antes y un después, es decir reconocen que antes del año 2020 sus conductas dentro del entorno de trabajo respondían a un cierto aislamiento o poco interés de la empresa e incluso de la poca fuerza de implementación del sistema de gestión. Después de la contingencia del Covid-19 entre el año 2020 y 2021 progresivamente el trabajador a cambiado su conducta de autocuidado y de prevención y no solo desde el ámbito personal, sino del colectivo.

6. Conclusiones y recomendaciones

6.1 Conclusiones

- ✓ Se evidenció que dentro del entorno laboral y por condición psicológicas y del entendimiento de lo que implica y son las conductas, es fundamental entender y comprender la relación sujeto- entorno laboral; ya que gracias a esta interrelación se producen y generan las conductas y los cambios que muchas veces se esperan o no en las empresas.

- ✓ Las conductas del personal operativo del área de manufactura con la implementación del sistema de gestión ha sido de una evolución progresiva y positiva, debido a que el impacto que ha generado la situación Covid-19 y la forma como la empresa ha implementado estrategias y actividades efectivas y oportunas han producido y originado en los trabajadores conductas de prevención, de empatía, de formación y de confianza generando esto que haya una mayor internalización y priorización del sistema de gestión.

- ✓ Otro factor importante, es que el enfoque que tiene el sistema de gestión es el correcto, en cuanto a que su prioridad y su objetivo es la salud y la prevención de sus colaboradores; de que realmente ellos se sientan protegidos, prevenidos y cómodos. La intención del sistema de gestión es precisamente la salud y la seguridad, pero ha conseguido modificar e impacta en la forma de comportarse, y de tener comportamientos seguros dentro del trabajo

6.2 Recomendaciones

✓ La empresa debería organizar las actividades implementadas a sus trabajadores y organizarlas desde el ciclo PHVA, para poder evidenciar realmente en que proceso está, y porque, aunque el sistema tenga un proceso de evaluación y de verificación; necesita aplicarlo propiamente a las actividades implementadas para poder evaluar y verificar los resultados que se esperan.

✓ Proponer un plan enfocado en la conducta preventiva y formativa de los trabajadores y su impacto en el desarrollo de la empresa. Este plan debería partir en eliminar conductas y lenguajes que fomenten el riesgo y cambiarlos por aquellos que generen prevención. Es importante resaltar lo positivo de que el plan se enfoque en intervenciones continuas al personal.

Referencias

- Álvarez, S, y Riaño, M. (2018). La política pública de seguridad y salud en el trabajo: el caso colombiano. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*.17(35)
- [https://www.redalyc.org/journal/545/54557477010/html/#:~:text=La%20salud%20en%20el%20trabajo%20con%20la%20promoci%C3%B3n%20y%20el,las%20ocupaciones%E2%80%9D%20\(5\).](https://www.redalyc.org/journal/545/54557477010/html/#:~:text=La%20salud%20en%20el%20trabajo%20con%20la%20promoci%C3%B3n%20y%20el,las%20ocupaciones%E2%80%9D%20(5).)
- Barrios, S y Paravic, T (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Revista Latino-Americana de Enfermería*, 14 (1),136-141.
- <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281421858019>
- Benavides, E. (2017). Diagnóstico, planificación e implementación de un modelo de gestión de prevención de riesgos laborales en una operación portuaria de Guayaquil. [Trabajo de grado, Universidad de Guayaquil] Repositorio institucional.
- <https://www.unigua.lyudg//repost.educa-trio,145?89>
- Bermeo, O. y Morocho, T. (2021). Implementación de un modelo de gestión de riesgo basada en la norma ISO 31000 en las constructoras grandes y medianas del cantón de Cuenca. *Industrias*, 5 (3) 12-34.
- Cuesta, K. (2017). Descripción del estado actual de la empresa en el área de seguridad y salud en el trabajo a través de un diagnóstico que permite identificar los diferentes factores de riesgos a los que están expuestos los trabajadores. [Trabajo de Doctorado- UNILEX]
- [https://www.repostirorioune_le65ex_gradua_mex/7645mm?8_descos.](https://www.repostirorioune_le65ex_gradua_mex/7645mm?8_descos)

Díaz, G. e Ibarquén, Y. (2017). Diseño de un modelo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para la empresa Aliños la Pura S.A.S basado en las OSHAS 18001.

[Trabajo de grado.ULA]. Repositorio institucional.

Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2012b). <https://sig.unad.edu.co/seguridad-salud-trabajo>.

Huerta, P et al. (2011). Calidad de vida laboral y su influencia sobre los resultados empresariales.

Revista de Ciencias Sociales (Ve), XVII (4),658-676.

<https://www.redalyc.org/pdf/280/28022784008.pdf>

Ramírez, M. (2016) Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo para el fondo de empleados de una ladrillera. Saturno. 5 (4), 5-39.

Romeral, J (2012). GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL, Y MEJORA DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO. EL MODELO ESPAÑOL. Boletín Mexicano de Derecho Comparado, XLV (135),1325-1339.[fecha de Consulta 2 de Marzo de 2022].

ISSN: 0041-8633. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42724584012>

Suniaga, A. y Suniaga, J. (2015). Propuesta de un modelo de gestión en seguridad y salud laboral en las universidades venezolanas. Telos, 17 (2),260-280.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99340840006>

Reyes, D. M. (2017, 28 febrero). Gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. [https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-](https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-135827_gestion_seguridad_salud_trabajo_u20200721.p)

[135827_gestion_seguridad_salud_trabajo_u20200721.p](https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-135827_gestion_seguridad_salud_trabajo_u20200721.p)

Tejada Gómez, M (2017) Riesgos laborales y conductas. Espasa.

Villacrés, M. Baño, T. y Garci, W. (2016) Modelo de implementación del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en una industria láctea de Riobamba – Ecuador.
[Trabajo de grado, UNE] Repositorio institucional UNE.

Washington, L.F(2020). Propuesta innovadora para la implementación de un sistema integrado de gestión de riesgo laboral y de desastres según la ley 29783 y 29664, en la universidad peruana. [Trabajo de grado, UNDP]. Repositorio institucional.

<https://www.undp.org/estudi-34-gobper-acade-mico-34698?982>

Anexos

Anexo1 Modelo de encuesta

La siguiente encuesta es con fines académicos, con ella se permitirá recoger información acerca del tema de investigación: Análisis del impacto en los cambios de conducta del personal operativo en el área de manufactura con la implementación del modelo de gestión de riesgos laborales en una empresa del sector belleza y cuidado personal de la ciudad de Medellín .Le recordamos que la información suministrada será confidencial y su información no será suministrada ni manejada por otras personas que los encargados de la investigación.

Autoriza a que la información suministrada y datos reflejados por usted sean manejados para el desarrollo de la investigación sobre el impacto en los cambios de conducta del personal operativo con la implementación del modelo de gestión de riesgos laborales.

Si _____ **No** _____

1. ¿Siente usted que durante los años 2020 a 2021 ha cambiado en usted la comprensión o la forma de ver la seguridad y la salud en el trabajo dentro de la empresa? ¿Podría explicar?
2. ¿Qué piensa usted sobre cómo se aborda el autocuidado dentro de la empresa? ¿Cree que ha habido cambios desde el 2020 al 2021?
3. ¿Desde cuándo ha sentido usted cambios de parte de la empresa en lo que respecta a la seguridad y salud en el trabajo? ¿Cuáles han sido esos cambios: podría enumerarlos?
4. ¿Cree usted que la experiencia de pandemia a nivel global ha permitido que la empresa y los trabajadores se concienticen más en los aspectos que faltan por mejorar? ¿Desde su punto de vista que falta?

Anexo 2 Lista de chequeo

Lista de Chequeo para Describir el modelo de gestión de riesgos laborales en una empresa del sector de la belleza en la ciudad de Medellín identificando ventajas y desventajas.

1. El modelo evidencia por lo menos una cantidad de estrategias y acciones continuas enfocadas hacia las prácticas de autocuidado

Si _____ No _____

2. Se evidencia en el modelo de gestión actividades y estrategias que parten de la capacidad y las cualidades de los trabajadores.

Si _____ No _____

3. Hay una profundización y elementos que evidencian el valor del capital psicológico que posee la empresa.

Si _____ No _____

4. Se evidencia en el modelo de gestión una preocupación por mantener un entorno de apoyo óptimo para el trabajador.

Si _____ No _____

5. En el modelo de gestión se promueven actividades orientadas al bienestar y al clima laboral idóneo dentro de la empresa

Si _____ No _____

6. En el modelo de gestión se evidencia acciones bimestrales, trimestrales o semestrales de planes continuos de capacitación dirigidos al personal.

7. Se evidencia en el modelo de gestión, planes pensados en la recreación y pausas activas beneficiosas para el trabajador.

Si _____ No _____

8. Se determina dentro del modelo, que hay una clara prioridad por la selección y entrenamiento del personal.

Si _____ No _____

9. Se puede observar que se socializan y se aplican los programas de seguridad y prevención de riesgos

Si _____ No _____

10. Se evidencia que hay una preocupación por el cambio conductual y comportamental de sus trabajadores

Si _____ No _____

11. El plan refleja la premisa que las personas cuyo desempeño es eficiente y productivo son las que se sienten cómodas dentro del clima laboral

Si _____ No _____

