



**UNIVERSIDAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES Y SOCIALES**

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Tesis de Maestría

Estudio ex post facto del Programa de capacitación como
herramienta para la prevención de riesgos laborales y
mejora del desempeño laboral en la Fundación Camino De
La Esperanza (Villavicencio, Colombia), 2021

Autora de Tesis

Angela Cristina Bernal Vásquez

Directora de Tesis

Lic. Prof. María Eugenia Córdova

INDICE

AGRADECIMIENTOS	6
PALABRAS ALEGÓRICAS	7
1. INTRODUCCIÓN	8
1.1 Problema	10
1.2 Características de la organización analizada	12
1.3 Justificación	15
1.4 Objetivo General	16
1.4.1 Objetivos Específicos	16
1.5 Estructura general de la tesis	17
2. MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO	20
2.1 Salud ocupacional	21
2.1.1 Alcance de la salud ocupacional dentro de la organización	27
2.1.2 Objetivos de los programas de Salud ocupacional o Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	34
2.1.3 Marco legal de la salud ocupacional en Colombia	36
2.2 La Capacitación	42
2.2.1 Propósito de la capacitación	48
2.2.2 Proceso de capacitación	52
2.2.3 Necesidad de la capacitación	54
2.2.4 Programa de capacitación	56
2.2.5 Tipos de capacitación	57
2.2.6 Métodos de capacitación	57
2.2.7 Factores que influyen en el proceso de capacitación	60
2.2.8 Evaluación del programa de capacitación	61
2.2.9 Beneficios de la capacitación	65
2.2.10 Capacitación en la prevención de accidentes laborales	66
2.4 Causa de los accidentes laborales	68
2.5 Consecuencia de los accidentes laborales	69
2.6 Costos de la salud y seguridad laboral	71
2.7 Cultura de prevención en salud y seguridad laboral	73
2.8 El papel de RR.HH. con la Salud Ocupacional	75
3. METODOLOGÍA	80

3.1 Tipo de investigación	80
3.2 Unidad de análisis	81
3.3 Variables	81
3.4 Criterio de selección de datos	81
3.5 Tipo de muestra	82
3.6 Técnicas e instrumentos	82
3.6.1 Técnicas cuantitativas: Encuesta	82
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS	84
4.1 Análisis de datos: Encuesta	84
4.1.1 Información de carácter general	84
4.1.1.1 Género	85
4.1.1.2 Edad	85
4.1.1.3 Nivel de estudio alcanzado	86
4.1.2 Información referente a los resultados obtenidos	88
4.1.2.1 Accidente de trabajo observado	88
4.1.2.2 Reacción ante un accidente de trabajo	89
4.1.2.3 Participación en capacitaciones de prevención de riesgos laborales	90
4.1.2.4 Frecuencia de las capacitaciones en prevención de riesgos	91
4.1.2.5 Calificación de las capacitaciones	92
4.1.2.6 Acuerdo con los contenidos de las capacitaciones	94
4.1.2.7 Concepto sobre aspectos fundamentales en el plano de seguridad laboral	95
4.1.2.8 Resolución de dudas por parte del instructor	96
4.1.2.9 Sobre la evaluación o retroalimentación del tema dictado	97
4.1.2.10 Agrado por asistir a las capacitaciones	98
4.1.2.11 Sugerencias	101
5. CONCLUSIONES	104
5.1 Objetivos planteados de la investigación	105
5.2 Limitaciones	107
6. RECOMENDACIONES	108
7. BIBLIOGRAFÍA REVISAR NORMAS APA	112
8. ANEXOS	115

INDICE DE FIGURAS

Figura 1, Relación entre accidente e incidente por Henrich	32
Figura 2, Relación entre accidentes e incidentes por Bird.....	32
Figura 3, Relación entre accidente e incidente por Pearson	33
Figura 4, Fases de transición del SG-SST	38
Figura 5, Necesidades educativas administrativas y no administrativas	44
Figura 6, Los estratos del desarrollo	45
Figura 7, Proceso de capacitación	54
Figura 8, La programación de la capacitación.....	56
Figura 9, Clasificación de la tecnología educativa de la capacitación	59
Figura 10, La evaluación de los resultados de la capacitación.....	62
Figura 11, Un diseño experimental p' evaluar los progr.de capac. y desarr.....	64
Figura 12, Respuestas Género	85
Figura 13, Respuestas Edad.....	86
Figura 14, Respuestas Nivel de estudio.....	87
Figura 15, Respuestas Accidentes de trabajo observados.....	88
Figura 16, Respuestas Saber reaccionar ante accidente de trabajo	89
Figura 17, Respuestas Participación en capacitaciones	91
Figura 18, Respuesta Frecuencia de las capacitaciones en prev. de riesgos..	92
Figura 19, Respuestas Calificación de las capacitaciones	93
Figura 20, Respuestas Acuerdo con los contenidos de las capacitaciones	94
Figura 21, Respuestas Concepto sobre aspectos fundamentales en el plano de seguridad laboral.....	96
Figura 22, Respuestas Acerca de la resolución de dudas por parte del instructor	97
Figura 23, Respuestas Sobre la evaluación o retroalimentación del tema dictado	98
Figura 24, Respuestas Sobre el agrado por asistir a las capacitaciones	99
Figura 25, Justificación de la respuesta 13-Compendio	100
Figura 26, Resumen de propuestas para futuras capacitaciones.....	102

INDICE DE TABLAS

Tabla 1, Comparación de la tabla de calificación de la resolución 1111 vs 0312	39
Tabla 2, Distinciones entre capacitación y desarrollo.....	44
Tabla 3, Respuestas Género.....	85
Tabla 4, Respuestas Edad	85
Tabla 5, Respuestas Nivel de estudio	86
Tabla 6, Respuestas Accidentes de trabajo observados.....	88
Tabla 7, Respuestas Saber Reaccionar ante accidente de trabajo	89
Tabla 8, Participación en capacitaciones de prevención de riesgos laborales .	90
Tabla 9, Respuesta Frecuencia de las capacitaciones en prevención de riesgos	91
Tabla 10, Respuestas Calificación de las capacitaciones	92
Tabla 11, Respuestas Acuerdo con los contenidos de las capacitaciones	94
Tabla 12, Respuestas Concepto sobre aspectos fundamentales en el plano de seguridad laboral.....	95
Tabla 13, Respuestas Acerca de la resolución de dudas por parte del instructor	96
Tabla 14, Respuestas Sobre la evaluación o retroalimentación del tema dictado	97
Tabla 15, Respuestas Agrado por asistir a las capacitaciones	98
Tabla 16, Justificación de la respuesta 13-Compendio	100
Tabla 17, Resumen de propuestas para futuras capacitaciones.....	102

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a mis padres, a mi mamá María Nina (QEPD), por inculcar en mi la valentía y por enseñarme a no temer a las adversidades ya que todo lo puedo en Cristo que me fortalece, desde el cielo siempre me brindó su amor y compañía siendo mi mejor guía. A mi papá Carlos Arturo, por inculcarme buenos valores, y que a pesar de las dificultades siempre me apoya incondicionalmente en cada uno de mis proyectos. Por su amor, confianza y dedicación he podido llegar a cumplir un sueño más.

A mi familia y amigos que oraron por mí y me brindaron palabras de aliento, haciéndome sentir que de una y otra manera me acompañan en todos mis sueños y metas.

A mi tutora María Eugenia, que me brindó sus conocimientos y me dedicó su tiempo en el desarrollo de esta tesis

PALABRAS ALEGÓRICAS

“El primer y tal vez peor de los errores es suponer que un problema es idéntico
a otro”

F. Kofman (2012)

1. INTRODUCCIÓN

En una organización la administración de RRHH constituye el proceso administrativo, como planear, organizar, dirigir y controlar. Con un equipo de trabajo se alcanzan los objetivos y metas planteados.

Dentro de las actividades que realiza para administrar el trabajo de las personas se encuentra:

- Integrar los talentos a la organización
- Evaluar el desempeño humano y mejorarlo continuamente
- Comunicar y transmitir conocimiento
- Ofrecer excelentes condiciones de trabajo y mejora de la calidad de vida dentro del mismo
- Incentivar el desarrollo de la organización

Para Chiavenato (2009), la administración de RRHH es una responsabilidad de línea, esta implica la responsabilidad legal y moral de garantizar un lugar de trabajo donde no haya riesgos innecesarios ni condiciones ambientales que puedan provocar daños a la salud física y mental de las personas. Las enfermedades profesionales y los accidentes de trabajo provocan enormes perjuicios a las personas y a las organizaciones en términos de costos humanos, sociales y económicos; pero aun cuando pueden ocurrir por casualidad, se pueden evitar mediante programas preventivos y profilácticos. (pág. 475)

La gestión de los riesgos en el entorno laboral reduce tanto el lastre humano como el económico que acarrearán los accidentes y las afecciones de salud relacionados con el trabajo. Los accidentes de trabajo y las afecciones de salud profesionales constituyen lastres humanos y económicos intolerables para los trabajadores y sus familias, así como para las empresas y la sociedad en su conjunto.

Recientemente, la OIT calculó que el coste económico mundial de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales asciende al equivalente del cuatro por ciento del producto nacional bruto mundial, más de veinte veces la suma destinada a la asistencia oficial para el desarrollo. Por otro lado, está comprobado que una mano de obra sana contribuye tanto a aumentar la productividad como a beneficiar a las empresas y las economías nacionales, reduciendo el número de accidentes y enfermedades y disminuyendo el número de reclamaciones de seguro e indemnización. (OIT, 2008, pág. 5)

Con el transcurrir de los años, la prevención de riesgos laborales se ha venido entendiendo en las organizaciones como una serie de acciones aisladas e independientes, con su único objetivo que era el mantener una organización legal para cumplir con las obligaciones en materia de salud ocupacional.

Además, se enfrentan hoy al problema de integrar de modo eficiente y eficaz a los empleados con sus ambientes laborales, dentro de ese proceso está implícita la noción de que los trabajadores y los gerentes deben tener las habilidades y conocimientos necesarios para realizar sus funciones de manera eficaz.

La capacitación del empleado consiste en asegurar que todos los recursos humanos de una organización tengan y continúen teniendo las habilidades requeridas para realizar el trabajo que se les asigne, así mismo el empleado y la organización se benefician como resultado de la planeación sistemática de las necesidades de la capacitación

De esta manera, la capacitación es una de las actividades más importantes para la creación de una cultura de prevención en riesgos laborales, y se considera una de las prácticas que forjan el camino al éxito empresarial, como todos los procesos de aprendizaje, se espera un proyecto didáctico en el que el personal no solo puedan participar de charlas, si no de participar activamente de temas que son importantes para su seguridad laboral, esto conlleva a que aumente el desempeño laboral, sin dejar atrás que las necesidades de la capacitación dependerán de las metas y objetivos propuestos por la organización y también por la complejidad de las tareas que se realicen dentro de ella.

Continuando con Chiavenato (2009), las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores y les presten más atención. Las organizaciones con éxito se han dado cuenta de que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados. Entonces cuando una organización se orienta hacia las personas, su filosofía global y su cultura organizacional reflejarán esa creencia. (pág. 11)

Para finalizar, un agradable entorno laboral, facilita las relaciones interpersonales y mejora la productividad, además disminuye los accidentes, enfermedades, el ausentismo y la rotación de personal.

1.1 Problema

La salud ocupacional, además de ser una exigencia legal para considerar, es también una estrategia de inversión que favorece el incremento del bienestar y la productividad de las organizaciones, a través del perfeccionamiento de las condiciones laborales y de las condiciones de vida del grupo de trabajo (Universidad de Antioquia, 2002) (Fernández, Pombo y Rodríguez, 2006, pág. 6). Uno de sus objetivos es precisamente estimular y desarrollar en los trabajadores una actitud positiva y constructiva respecto a la prevención de los accidentes y enfermedades profesionales que puedan derivarse de su actividad profesional.

En este contexto, la capacitación se ha limitado al entrenamiento en el trabajo. debido a esta acción se ha expuesto a los empleados a numerosos riesgos. La salud mental y la seguridad de un empleado suelen estar directamente relacionadas con los esfuerzos de capacitación y desarrollo de una organización. Una capacitación adecuada puede ayudar a prevenir accidentes industriales, mientras que un ambiente laboral seguro puede conducir a actitudes mentales más estables por parte del empleado.

Los estados mentales ejecutivos también pueden mejorarse si los supervisores saben que pueden rendir más mediante programas de desarrollo (Asher y Asher, 1976) (Sikula y McKenna, 1989, pág. 228). Para las empresas, la capacitación

en el personal se ve como una inversión que les cuesta asumir debido a que no se le da el interés adecuado para la mejora en la calidad del trabajador y en la efectiva productividad organizacional, es una inversión a corto plazo que generará beneficios a largo plazo debido a que influye en los conocimientos, destrezas y habilidades de las personas, así se genera mejor desarrollo en los sistemas de calidad de la organización.

Si un trabajador no está en condiciones de poder realizar su trabajo debido a la ausencia de capacitación, se presentará menos probabilidades de que pueda completar sus tareas y así se genere una pausa en la producción de la organización, afectando drásticamente el beneficio económico.

En una organización el área gerencial no solo debería enfocarse en los roles de los líderes, ya que éstos deberían ser el reflejo de cómo la organización piensa y opera, además de exigir otros aspectos como: alimentar el conocimiento en los trabajadores para poder así lograr los objetivos de la empresa; incluyendo no solo la eficiencia operativa sino también la de seguridad y salud de los empleados de la organización; y poder contar con un equipo de trabajo participativo en las acciones de la organización, para bien de ellos y de la empresa.

La nueva estimación mundial de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre el número de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales mortales que se registran cada año es de 2,78 millones, cifra que refleja el costo considerable en vidas humanas que conlleva la inversión insuficiente en seguridad y salud en el trabajo (SST) a nivel internacional, nacional y empresarial (OIT, 2017). Este costo en vidas humanas va acompañado de un notable costo económico.

Estimaciones mundiales recientes sobre el impacto económico de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales lo sitúan en el 3,94 por ciento del PIB, a saber, 2,99 billones de dólares de los Estados Unidos (OIT, 2017a) (Prevencionar.com, 2019).

1.2 Características de la organización analizada

La empresa en la cual se realiza el estudio es la Fundación Camino de la Esperanza (Villavicencio, Colombia).

Sus principales objetivos de la organización estudiada son:

- Comprometerse en la nueva evangelización trabajando por una formación y promoción integral de los más pobres y desprotegidos.
- Brindar una formación integral, basadas en los principios y valores cristianos católicos, a menores de las familias más pobres y desprotegidas, desde los programas de: primera infancia, educación especial, hogar y granja, hasta que ellos puedan asumir su responsabilidad en una familia y comunidad, desarrollar un trabajo de concientización con los padres de familia y con sus comunidades marginadas, para que juntos protagonicen un desarrollo y una promoción comunitaria.
- Buscar para los adolescentes de las diferentes obras sociales que hayan iniciado una educación básica secundaria y que por diferentes factores no hayan podido continuar, un desempeño laboral y/o posibilidades de capacitación técnica de acuerdo con sus aptitudes.
- Trabajar en estrecha coordinación con los organismos gubernamentales y no gubernamentales, para buscar soluciones a los problemas de los menores más pobres y desprotegidos.
- Acometer programas que tiendan a la prestación de servicios en el área de la salud a las familias más desprotegidas y grupos vulnerables de las localidades en donde se ejerzan sus programas de formación y promoción integral.

Su Misión es: “Servir desde la Nueva Evangelización en la Arquidiócesis de Villavicencio, acompañando la formación y promoción integral de los pobres y marginados de nuestra región”.

Su Visión es: “Ser una Fundación Líder en la formación integral basada en valores y principios Cristianos Católicos, dirigida a niños, niñas y jóvenes, con y sin discapacidad provenientes de familias vulnerables, a través de la atención de un equipo humano con sentido social”.

La fundación se compone de 5 sedes las cuales son:

- *Sede administrativa*, siendo la sede principal, ubicada en el barrio la Esperanza, donde también funciona la sede del programa Escuela para todos y Promoción a la Familia. La sede administrativa cuenta con seis (6) funcionarios y acuden varios proveedores y contratistas. Con la presencia esporádica de empleados de todas las sedes y asesores en el campo de contabilidad y administración.
- *Escuela para todos*, cuenta con siete (7) docentes y psicólogos que brindan el apoyo al acceso de la educación formal y orientación psicosocial a más de 300 niños, niñas y familias en situación de vulnerabilidad de la ciudad de Villavicencio.
- *Promoción a la familia*, cuenta con cinco (5) profesionales en educación y salud, que acompañan aproximadamente a 150 familias vulnerables de Villavicencio, vinculadas a la fundación, en procesos de desarrollo de habilidades de convivencia para la construcción de hogares en paz.
- *Centro de capacitación Microempresarial Padre José Otter (Porvenir)*, cuenta con seis (6) profesionales de la salud y docentes, que hacen atención integral a un predio de cincuenta (50) jóvenes en situación de diversidad funcional. Los procesos de capacitación y formación integral buscan apoyar la independencia en todos los ámbitos de la vida cotidiana: educación, trabajo, transporte, comunicación, información, ocio y vida sexual, para la inclusión social y laboral a través de talleres de panadería,

bisutería, tarjetería y arte country con conocimientos en emprendimiento empresarial y asociado.

- *La Sagrada Familia (Ciudad Porfía)*, cuenta con cuarenta (40) profesionales entre ellos docentes, enfermeras, conductores, y administrativos, que hacen atención integral a un promedio de trescientos veinte (320) jóvenes y niños beneficiarios del programa. Esta sede está constituida por tres edificaciones dispuestas de la siguiente manera:
 1. Edificación central, dispuesta para la formación integral de niños entre los 2 a 5 años (en los grados párvulos y preescolar) y la formación integral de niños jóvenes en condición de discapacidad especiales, capacitación a madres y padres de familia.
 2. Polideportivo, donde se realizan actividades de deporte y recreación para los niños, niñas y jóvenes
 3. Casa taller, donde funcionan los talleres de panadería, actividades básicas y cotidianas, artes, para jóvenes con diversidad funcional.
- *Aldea de niños y granja San José (Caney medio)*, cuenta con diez (10) profesionales de la salud y docentes, que hacen atención integral con prácticas agropecuarias a un promedio de cuarenta (40) estudiantes.
- *Jardín infantil San José (La reliquia)*, cuenta con veinte (20) profesionales de la salud y docentes, que hacen atención integral aproximadamente a ciento cincuenta (150) niños en edad preescolar y también brinda capacitación a padres y madres de familia.

De acuerdo con la experiencia, se constata que existen más probabilidades que sucedan accidentes laborales o que los trabajadores adquieran una enfermedad profesional, por su indebido conocimiento y mala práctica en su área de trabajo, además de generar más gastos en la organización por factores como indemnización, rotación, ausentismo, recontratación, etc.

Surge del planteamiento del problema, la siguiente pregunta orientada a realizar este estudio ex post facto: ¿Qué resultados ha tenido el programa de capacitación en prevención de riesgos laborales aplicado desde el año 2017 en la Fundación Camino de la Esperanza, respecto a su control, así como en el desempeño laboral?

1.3 Justificación

Este estudio se legitima en razones de tipo social-comunitario, organizacional, de salud ocupacional y desarrollo de personas en riesgo y vulnerabilidad social.

Asimismo, alude a una temática inherente a las ciencias sociales, de la organización y de gestión de RRHH, colaborando en la formación profesional de la tesista a cargo.

Es por esto que siendo profesional en salud ocupacional, realizo este estudio justificado por razones de tipo organizacional, debido a que en las organizaciones los recursos son escasos y sumado a una mala asignación e ineficiencia para utilizarlos se generan pérdidas que pueden ser considerables para una empresa; por tal razón, la capacitación se ve como un modelo a seguir para ahorrar recursos, tiempo y dinero y generar valor agregado al trabajador que no tiene conocimientos previos de cómo realizar una labor y que luego de tener claro o tener una respuesta a las preguntas de qué, para qué y cómo se debe hacer.

La aplicación de un programa de capacitación en la organización es de vital importancia, porque se asegura así una preparación del personal por un tiempo determinado, siendo una retroalimentación continua que seguidamente creará conciencia preventiva en los empleados además de seguridad en el desarrollo de sus tareas, capacidad productiva y desarrollo de sentido de pertenencia en su organización.

Gracias a la capacitación que es una base fundamental para el logro de los resultados de la organización, se genera un aumento en la producción y mejoría en la calidad del servicio prestado por la empresa debido a que se fomenta una cultura de prevención y el empleado se siente seguro en la realización de las tareas, además de que la gerencia se ve beneficiada por la reducción de

accidentes y enfermedades profesionales que se pueden evitar realizando este tipo de programas en beneficio empresa/empleados, con capacitaciones y campañas lúdicas promocionando ambientes de trabajo seguros y previniendo accidentes fatales y así de cierta manera evitar el retraso de producción en la organización.

Asimismo, genera en el empleado habilidades para aportar ideas, desarrollar proyectos y tener iniciativa que traen a la organización aportes y/o ideas que realice el trabajador, necesarios y válidos para poder igualarse a la industria; del mismo modo tener en cuenta el ambiente interno: productividad, operación, capital humano, y el ambiente externo: industrialización, competencia, *stakeholders* externos, etc. (Paredes, 1994) (Parra y Rodríguez, 2016, pág. 136).

El talento humano, como uno de los factores que tiene más relevancia, tiene que ver la capacitación como una forma y una estrategia de competencia que genera ventaja competitiva (Abdala, 2001) (Parra y Rodríguez, 2016, pág. 136).

1.4 Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Evaluar el impacto de un programa de capacitación en prevención de riesgos laborales y mejora de la productividad, aplicado en el año 2017 en la Fundación Camino de la Esperanza (Villavicencio, Colombia).

1.4.2. Objetivos Específicos

- Categorizar el tipo de capacitación y resultados de esta en cuanto a la prevención de los riesgos laborales y mejora en el desempeño de los empleados en la organización evaluada.
- Establecer las causas centrales de los riesgos laborales existentes en la empresa estudiada.
- Definir las fortalezas y debilidades en la vinculación capacitación- prevención riesgos- desempeño evaluando su predominio y necesidades de abordaje.

1.5. Estructura general de la tesis

Esta investigación se ha realizado para analizar la influencia del proceso de capacitación como herramienta para la prevención de riesgos y la reducción de accidentes laborales, el bienestar del trabajador y la mejora del desempeño en una empresa colombiana, a partir de la evaluación de su impacto en la Fundación Camino de la Esperanza (Villavicencio, Colombia).

Inicialmente se plantean los conceptos básicos en materia de salud ocupacional, tales como peligro, factor de riesgo, enfermedad laboral, accidente laboral e incidente, teniendo claro que la salud ocupacional es la que promueve y protege la salud de los trabajadores mediante herramientas y procedimientos necesarios dentro de la organización.

Dentro de los riesgos que podemos encontrar en una organización se encuentran: riesgos físicos, riesgos químicos, riesgos biológicos, riesgos ergonómicos y riesgo psicosociales. Cuando ocurre un accidente laboral proveniente de los factores anteriormente nombrados, se recurre a la investigación de accidentes como actuación preventiva, donde se identifica los errores u omisiones que ayudaron a ocasionar la lesión, sea en la estructura de la organización o en el trabajador.

Durante el desarrollo de los procesos productivos se presentan múltiples elementos que tienen la potencialidad de afectar al trabajador a través los accidentes de trabajo o mediante las enfermedades profesionales, causando pérdidas tanto para el propio lesionado, como para el industrial, la sociedad y la familia, haciéndose necesario implementar programas de prevención y control de los riesgos generados de dichos acontecimientos.

Los cambios en la metodología de trabajo y los avances tecnológicos en el ámbito de la salud han forzado a la incorporación de normas que obligan a promover y proteger la salud de los trabajadores, esto constituye un cambio favorable para las legislaciones laborales, se trata de garantizar la seguridad de los trabajadores.

En Colombia, el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, es un programa donde se planifica, dirige, organiza, controla y evalúa las actividades

que están destinadas a promover y preservar la salud de cada persona en la organización. Todo esto se rige bajo la legislación que se aplica en el país, siendo fundamental el Decreto único reglamentario del sector trabajo 1072 de 2015, donde se recopila todas las normas que reglamentan en el trabajo, y donde se debe implementar en todas las empresas sin importar su naturaleza o tamaño.

Posteriormente se realiza una conceptualización de la capacitación como un proceso sistémico de mejora del comportamiento de las personas para que alcancen los objetivos de la organización. Se debe aplicar y desarrollar bien, es una fuente de rentabilidad porque aumenta dicho capital y enriquece el patrimonio humano de la organización.

Para que una capacitación sea eficaz se debe realizar por etapas. El diagnóstico significa levantar un inventario de las necesidades de capacitación por medio de métodos, como el análisis organizacional, el análisis de los recursos humanos, el análisis de la estructura de los puestos y el análisis de la capacitación. Por lo general se basa en indicadores a priori o a posteriori. Una vez hecho el diagnóstico, se sigue con el diseño del programa, es decir, quién debe ser capacitado, cómo capacitar, en qué capacitar, quién capacita, dónde, cuándo y para qué capacitar. La tecnología de la información moderna influye en la tecnología de la capacitación e implica recursos audiovisuales, teleconferencias, comunicaciones electrónicas, correo electrónico, multimedia, etcétera.

La conducción del programa de capacitación se hace por medio de técnicas para diseminar información, como lecturas, instrucción programada, y también a través de la capacitación en el puesto y en clase. Las técnicas de capacitación se clasifican debido al uso, del tiempo y del lugar y se basan en la aplicación de la teoría del aprendizaje. La evaluación del programa de la capacitación es un programa de capacitación se puede basar en datos concretos, medidas de resultados, ahorro de costos, mejoría de la calidad o ahorro de tiempo, y se puede hacer en tres niveles: organizacional, de recursos humanos y al nivel de los puestos.

Dentro de los beneficios de la capacitación se pueden encontrar: alta productividad, mejorar el desempeño, identificación con la cultura organizacional, consolidación de los miembros de la organización.

Se encaminan los beneficios señalados a la capacitación en la prevención de riesgos laborales ya que esta actividad promueve los mecanismos de prevención y se convierte en un proceso participativo en donde se involucra toda la comunidad trabajadora. Sin un programa de capacitación en prevención de riesgos laborales dentro de la organización, se pueden presentar una cantidad alarmante de accidentes relacionadas con el trabajo, debido a que algunas actividades son más peligrosas que otras.

Se puede educar a los trabajadores para generar una cultura de prevención, con el propósito de crear conciencia, adoptar nuevas conductas y una actitud más responsable frente al desarrollo de tareas.

Se hace indispensable que RRHH no deje a un lado al área de salud ocupacional, para que el trabajador sienta agrado por participar en capacitaciones de prevención en riesgos laborales, se familiarice con la empresa y se den cuenta que desde la gerencia se realiza un arduo trabajo para velar por el bienestar y seguridad de ellos, es así como generan cambios positivos en el desarrollo y desempeño del trabajo. De la misma manera, esta investigación puede ser una base sólida para crear nuevos sistemas de formación, con un pensamiento creativo.

Se concluye que un buen diseño y aplicación de un programa de capacitación para la prevención de riesgos laborales, aporta calidad de vida y bienestar al empleado e influye directamente en la calidad desde el desarrollo de habilidades, conocimientos y destrezas, además de productividad y prosperidad en la organización.

2. MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO

Comenzaremos por las definiciones acerca de los conceptos centrales de la tesis, prosiguiendo con los desarrollos teóricos al respecto.

La capacitación se podría considerar una inversión estratégica por parte de Recursos Humanos, que impacta directamente sobre los resultados de la empresa, además de que los empleados perciben un interés por parte de la organización, ya que obtienen herramientas necesarias para poder realizar su trabajo con más confianza y ven el camino del crecimiento y desarrollo.

Por otro lado, la ausencia de capacitación trae como consecuencia el incurrir en costos de tipo económico: baja productividad, menor calidad, deficiencia en la atención al cliente, desperdicio en materia prima, infrautilización de máquinas; así como gastos sociales: absentismo, impuntualidad, abandono del puesto de trabajo, accidentes, bajas por invalidez e incluso muertes. (Parra-Penagos, 2016, pág. 136)

Una buena gestión de la seguridad y salud exige una organización bien cimentada con responsabilidades y procedimientos claros para hacer frente a los riesgos. Ello pasa por una buena formación e información y por la supervisión de los trabajadores jóvenes o recién incorporados. Como las condiciones de trabajo pueden cambiar de un día para otro, la seguridad y la salud exigen un control constante. (OIT, 2008, pág. 8)

Por lo anterior mencionado, es fundamental desarrollar y aplicar mecanismos que logren mantener y aumentar los recursos con los que una organización cuenta, para así sostenerse y perdurar en el mercado.

Dentro de los recursos con más relevancia a través de los años, se encuentran los empleados, ya que interviene como factor importante en el nivel de competitividad de las organizaciones, pues es el que aporta un gran valor, por su conocimiento, capacidad de analizar y de tomar decisiones, el cuidado y desarrollo de este recurso, es esencial para un adecuado y sostenible funcionamiento en cualquier organización.

En el presente capítulo nos focalizaremos entonces en los siguientes temas:

- Salud ocupacional.
- Alcance de la salud ocupacional dentro de la organización.
- Objetivos del programa de salud ocupacional.
- Marco legal de la salud ocupacional en Colombia.
- La capacitación. Propósito de la capacitación. Proceso de capacitación. Necesidad de la capacitación. Programa de capacitación. Métodos de capacitación. Factores que influyen en el proceso de capacitación. Evaluación del programa de capacitación.
- Capacitación en la prevención de riesgos laborales. Causas y consecuencias de los accidentes laborales.
- Costos de la salud y seguridad laboral.

2.1 Salud ocupacional

Es importante conocer primero los conceptos básicos vinculados con la salud ocupacional, a saber:

Colombia recogió en el decreto 1295 los aspectos más sobresalientes sobre accidentes de trabajo y enfermedad profesional, sus conceptos son reconocidos por otros sistemas. A nivel internacional allí se señala que: “Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o muerte”.

Es también accidente de trabajo “Aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aun fuera del lugar y horas de trabajo”.

No se considera accidente de trabajo al que se produzca por la ejecución de actividades diferentes para las cuales fue contratado el trabajador: labores recreativas, deportivas o culturales, así se produzcan durante la jornada laboral (a menos que actúe por cuenta o en representación del empleador).

Para un mejor análisis, se presentan términos específicos en salud ocupacional:

- Suceso repentino: es el acontecimiento cierto y real que se presenta intempestivamente, de manera instantánea, y que obra dentro de un periodo breve sobre el organismo del trabajador, con consecuencias no siempre inmediatas.
- Causa o con ocasión del trabajo: la causa o con ocasión del trabajo abarca dos elementos, pero para que ocurra un accidente de trabajo se requiere que solo uno de ellos se exprese:
 - La ocasión: el accidente es con ocasión del trabajo cuando existe una relación directa con el mismo, es decir, existe una relación directa entre el trabajo o actividad, el accidente y las condiciones que lo producen. En este caso el trabajador se encuentra realizando la labor para la cual fue contratado, o bajo las órdenes del empleador en el puesto o centro de trabajo. El accidente con ocasión del trabajo permite determinar el factor de riesgo que generó el accidente.
 - La causa: es cuando el trabajador sufre el accidente mientras realiza labores ocasionales, pasajeras, o transitorias asociadas a su trabajo. Existe un nexo indirecto entre el accidente y la labor del trabajador, como, por ejemplo, cuando se ejecutan ordenes o se actúa bajo la autoridad del empleador. Esto incluye actividades recreativas o el traslado de trabajadores.
- Lesión orgánica, perturbación funcional, invalidez o muerte: cuando el accidente tiene como consecuencia una lesión que representa la pérdida, en algún grado, de la capacidad laboral o conlleva una perturbación funcional en el trabajador. Siempre que se ve afectada la integridad del trabajador existe un accidente de trabajo.
- Ejecución de órdenes o bajo su autoridad: el accidente ocurre por ejecución de órdenes y bajo la autoridad del empleador en el desarrollo de actividades que benefician o contribuyen a la empresa. Cuando no se

presenta esta relación no puede hablarse de accidente de trabajo, y la responsabilidad debe recaer sobre el jefe o superior que dio la orden, y que expuso al trabajador aun factor de riesgo extra laboral.

- Traslado de los trabajadores: cuando un accidente ocurre en el traslado de los trabajadores por parte del empleador (desde su sitio de residencia hasta el trabajo, por ejemplo), este se entiende como un accidente de trabajo. El empleador se compromete a brindar seguridad y protección durante el traslado desde su residencia hasta los lugares de trabajo o viceversa, todo lo anterior siempre que el transporte propio o contratado lo suministre el empleador.
- Incidente: es un acontecimiento no deseado que, bajo circunstancias distintas, pudo haber derivado en lesión, enfermedad para las personas, daños a la propiedad o pérdida en el proceso, por ejemplo, la situación que se presenta al martillar un clavo: este en algún momento se parte y llega a rozar el ojo sin tocarlo, por lo que, aunque no se produjo la lesión pudo haberse convertido en un accidente de trabajo grave.
- Invalidez: se define como invalido al trabajador que haya perdido un 50% o más de su capacidad laboral. En algunos sistemas excepcionados de la ley 100, como el magisterio, se considera invalido quien haya perdido el 75% de su capacidad laboral.
- Incapacidad permanente: se considera a la persona que, habiendo sufrido un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, presente una disminución definitiva, igual o superior al 5% pero inferior al 50%, de su capacidad laboral.
- Lesión: dice la NTC 3701 que: es la ocasionada por un accidente de trabajo o una enfermedad profesional. Es una alteración estructural o funcional de los tejidos, órganos o sistemas de un individuo.
- Condición insegura: es todo elemento de los equipos, la materia prima, se convierte en un peligro para las personas, los bienes, la operación y el

medio ambiente. Las condiciones inseguras aluden a las situaciones o elementos que en el ambiente de trabajo están fuera de las normas de seguridad.

- **Exposición:** es la concentración a la cual el trabajador está sometido en un momento dado. Para que sea significativa es generalmente promediada y referida sobre una unidad de tiempo. Se mide como remota, ocasional, frecuente o continua.
- **Causas básicas o de origen:** son aquellas que no se identifican como causantes de las lesiones, daño o pérdidas cuando ocurre un accidente, pero que son parte fundamental para que el accidente ocurra. En las causas básicas están contenidos los factores personales y del trabajo.
- **Factor del trabajo:** se refiere a las condiciones del trabajo como los aspectos de ingeniería adecuada, supervisión deficiente o herramientas defectuosas.
- **Factor personal:** son factores como las emociones, la edad, el peso, la fatiga, la falta de conocimiento y la motivación.
- **Acto inseguro:** se refiere a todas las acciones y decisiones humanas que pueden provocar una situación insegura o incidente, con consecuencias para el trabajador, la producción, el medio ambiente y otras personas.
- **Causas inmediatas:** son llamadas así, debido a que su aparición en el hombre, los equipos, las máquinas, las herramientas, los materiales o en las condiciones ambientales, se traduce en una muy alta probabilidad de accidentes. Una característica importante de las causas inmediatas es que son fácilmente observables, por lo que pueden llamarse signos o síntomas de accidente. Para su estudio se clasifican como actos inseguros y condiciones ambientales peligrosas.
- **Equipo de protección personal (EPP):** es un elemento diseñado para evitar que las personas que están expuestas a un peligro en particular

entren en contacto directo con él. El equipo de protección evita el contacto con el riesgo, pero no lo elimina, por eso se utiliza como último recurso en el control de los riesgos, una vez agotadas las posibilidades de disminuirlos en la fuente o en el medio.

- Peligro: situación o acto con potencial de daño en términos de lesiones o enfermedad a la persona, o una combinación de estos.
- Factor de riesgo: es cualquier elemento, material o condición presente en los ambientes laborales, puede producir alteraciones negativas a la salud de los trabajadores.
- Enfermedad laboral: es la enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en que el trabajador se ha visto obligado a trabajar.

Entendemos como salud ocupacional a la actividad que promueve y protege la salud de los trabajadores, juega un papel importante dentro de las organizaciones, porque siempre busca controlar las enfermedades y evitar los accidentes laborales, mediante la reducción de condiciones de riesgo con las herramientas y procedimientos necesarios, según la actividad organizacional.

Teniendo en cuenta a Sikula y McKenna (1989), la salud, es el estado o nivel de equilibrio corporal. A menudo, el término *salud* se usa para describir un buen estado general. El concepto de salud se divide en dos subáreas: salud física y salud mental.

Existe buena salud física cuando todos los componentes fisiológicos orgánicos y corporales de un organismo vivo funcionan correctamente; es decir sin dolor, enfermedad o decadencia. Existe buena salud mental cuando una persona o una organización está bien adaptada, tiene una percepción exacta de la realidad, y puede ajustarse de modo razonable y exitoso al estrés y a las frustraciones de la vida. La salud *ocupacional* abarca aspectos de salud física y mental del empleado, especialmente respecto a las conductas y actividades del trabajo. (Sikula y McKenna, 1989, pág. 354).

Un buen punto de partida para reflexionar acerca de la relación entre la salud y el trabajo puede encontrarse en los aportes de la Organización Mundial de la Salud (OMS) que ha definido la salud como la capacidad de las personas para desarrollarse armoniosamente en todos los espacios que conforman su vida.

Esta perspectiva no limita la definición de salud a la ausencia de enfermedad, sino que considera también los múltiples ambientes en los que se despliega la actividad humana. Entre estos, se destaca, el ambiente laboral, en tanto articulación entre el espacio específico en el que se desarrollan los procesos de trabajo y las relaciones técnicas, sociales y de gestión en los que estos se encuentran insertos. (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; Ministerio de Educación; Instituto Nacional de Educación Tecnológica, Organización Internacional del Trabajo., 2014, pág. 10).

Por tanto, la salud ocupacional incursiona en la esfera propia del hombre desde que se tiene conocimiento de su existencia. Así, desde tiempos remotos, el hombre en su desarrollo evolutivo inició su relación con la naturaleza por medio del trabajo y tuvo conocimiento que ciertas actividades laborales eran lesivas y que le causaban daño a su salud e integridad física, mental y social. (Pico Merchán, 2011, pág. 9).

Desde el punto de vista de Díaz, el objetivo principal de la seguridad e higiene en el trabajo se basa precisamente en la interacción entre esos vocablos: el *trabajo*, como origen de riesgo, y la *salud* como bien preciado para el hombre que puede verse alterado por el trabajo.

Pasando por los múltiples cambios que de la concepción del trabajo ha experimentado a lo largo de la historia del hombre, se llega a la situación actual en la que lejos de constituir exclusivamente un medio de subsistencia, el trabajo es un importante elemento de valoración social y de desarrollo de la actividad creadora, conformando por ello un derecho y un deber de la persona.

La tendencia actual en este campo nos debe llevar a perseguir una mejor calidad de vida y óptimas condiciones de trabajo a fin de evitar que la salud del hombre que labora pueda resultar afectada por las situaciones que el mismo creó. (Cortés Díaz, 2002, pág. 25)

2.1.1 Alcance de la salud ocupacional dentro de la organización

Una de las tareas más importantes de la salud ocupacional, es la de realizar la identificación de riesgos, los cuales devengan de la actividad laboral, y que pueden provocar daño en la salud del trabajador, daños en las instalaciones y en los equipos, lo anterior ocurrido por sucesos peligrosos e inesperados.

Este es uno los problemas más importantes a los que se enfrentan las organizaciones respecto a la salud y seguridad de los trabajadores, ya que se encuentran con factores que contribuyen al deterioro de las capacidades fisiológicas y mentales de un empleado como resultado de factores impuestos por el empleo.

A menudo, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales pueden producirse por varias causas contribuyentes, pueden entrar en juego factores tanto organizativos como físicos o humanos.

De acuerdo con Van Morlegan (2016), una identificación de las distintas entradas al sistema productivo, y los procesos de transformación que ocurren en el ámbito laboral, es un buen punto de partida, para el control de los riesgos a los que está expuesto el personal. En los procesos productivos intervienen materias primas, maquinas, equipos, las distintas formas de energía, el lugar donde se lleva a cabo dichos procesos y lo más importante el hombre interactuando.

Existen distintos tipos de riesgos, en función a los procesos productivos, que transforman las materias primas en el producto final, estos procesos pueden incluir:

- Riesgos físicos:
 - Exposición al calor: algunos procesos laborales llevan consigo la generación de calor, por ej: trabajos frente a distintos tipos de hornos, soldaduras, cocinas industriales, etc.
 - Exposición al frío: son varias las actividades que puedan exponer a los trabajadores al frío, entre las más comunes se encuentran: trabajos en

cámaras frigoríficas, trabajos en intemperie en épocas invernales, en algunos casos en altitud (cordillera).

- Radiaciones: existen dos grandes grupos de exposición a radiaciones en el ambiente laboral, las radiaciones ionizantes pueden ser del tipo artificial (equipos y fuentes generados por los hombres) y del tipo natural como la palabra lo expresa las que se reciben de la naturaleza, casi el 80% del total. Las radiaciones no ionizantes, son aquellas que no poseen la suficiente energía como para poder generar un ion en el átomo de la materia con que entran en contacto, como por ejemplo las soldaduras, los hornos de fundición, los rayos UV.
- Ruido: el ruido es considerado no solo un riesgo físico, sino, además, un contaminante de los ambientes laborales y presente en la vida en diferentes formas y lugares. La exposición al ruido genera en el trabajador varios efectos no deseados, el más conocido es la pérdida de capacidad auditiva llamada hipoacusia.
- Vibraciones: la exposición ocupacional a vibraciones se produce a través de máquinas y equipos en contacto con el trabajador, al transmitirse estas, a alguna parte del cuerpo o bien al cuerpo entero.
- Material particulado: muchos procesos industriales producen material particulado, la característica principal de este material es que al ser tan pequeño puede permanecer en suspensión cierto tiempo hasta su decantación.
- La presión: en este caso se hace referencia a la presión atmosférica en el ambiente de trabajo. No es un riesgo muy común en la industria manufacturera, pero en algunos casos, se utilizan áreas presurizadas para realizar algunos trabajos, por ejemplo, laboratorio, astilleros.
- Riesgo eléctrico: es considerado uno de los principales riesgos causales de accidentes de origen laboral y de ellos los de mayor

gravedad. Los trabajos con electricidad deben ser ejecutados y controlados por personas profesionalmente competentes y habilitadas.

- Caídas: las caídas son una causa muy común de accidentes. Las caídas a nivel normalmente ocurren por el desorden de las áreas de trabajo, por defectos en los pisos, por desniveles o líquidos derramados. Las caídas a distintos niveles merecen un tratamiento específico, dado las condiciones de altura pueden modificar las consecuencias de dicha caída y la probabilidad de riesgo.
- Riesgo químico:
 - Una sustancia química puede ingresar a nuestro organismo principalmente a través de la vía respiratoria, vía digestiva, vía dérmica y vía subcutánea. Los riesgos químicos pueden además generar condiciones ideales para que se desarrollen incendios y/o explosiones. Es importante tener realizado un inventario de sustancias químicas que se utilizan en la empresa, y recopilar las características fisicoquímicas de dichas sustancias, ya que en base a esas características se puede definir el modo seguro de manipulación, transporte, depósito y disposición final de residuos.
- Riesgos mecánicos:
 - No existe actividad industrial que en su proceso productivo o de servicios no involucre el uso de una máquina o equipo. Los equipos y partes de equipos en movimiento generan riesgos de atrapamientos, que, dada la energía puesta en juego versus la resistencia del cuerpo humano, termina en accidentes generalmente de consecuencia graves a muy graves. Las partes de máquinas o equipos susceptibles a producir atrapamientos deben estar claramente señalizadas.

- Riesgo biológico:
 - Los riesgos biológicos resultan de la probabilidad de exposición a microorganismos que puedan dar lugar a enfermedades, en el desarrollo de una actividad laboral. A este tipo de riesgo se expone casi la totalidad el personal de sanidad, con mayor probabilidad para médicos, enfermeros, personal de laboratorio. Se identifican en esta categoría de riesgos cinco agentes, virus, toxinas, bacterias, parásitos y hongos.

- Riesgo ergonómico:
 - Una de las consecuencias derivadas de los riesgos ergonómicos son las lesiones musculotendinosas, estas lesiones pueden provocar enfermedades ocupacionales que afectan a los tejidos blandos como tendones, músculos, ligamentos, articulaciones, vasos sanguíneos y nervios.

- Riesgos psicosociales:
 - Son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se le llama estrés.

Los procesos productivos involucran una gran cantidad de riesgos, que si no están identificados y controlados se transforman en peligros inminentes, el sistema de gestión debe garantizar el control de los mismos. (Van Morlegan, 2016, págs. 640-645).

El área de RRHH, no tiene la responsabilidad directa realizar dicha identificación de peligros y evaluación de riesgos, esa tarea es de los servicios de salud, seguridad laboral y medio ambiente, pero sí RRHH es responsable de que estas actividades sean alcanzadas por el sistema de gestión en seguridad y salud en

el trabajo, o bien sean realizadas y registradas por el responsable de seguridad y salud en el trabajo.

Cabe desatacar que la identificación de los peligros y la evaluación de riesgos es una de las actividades preventivas que legalmente deben llevarse a cabo en todas las empresas, sean grandes o pequeñas y en cualquier actividad productiva.

Sin embargo y dentro de una óptica reducida, la higiene y seguridad tiene el interés central de "evitar los accidentes, evitar los daños de materiales y equipos y hacer que el trabajo se eleve en calidad y cantidad productiva tan rápidamente como sea posible" (Betancourt, 1999, pág. 99).

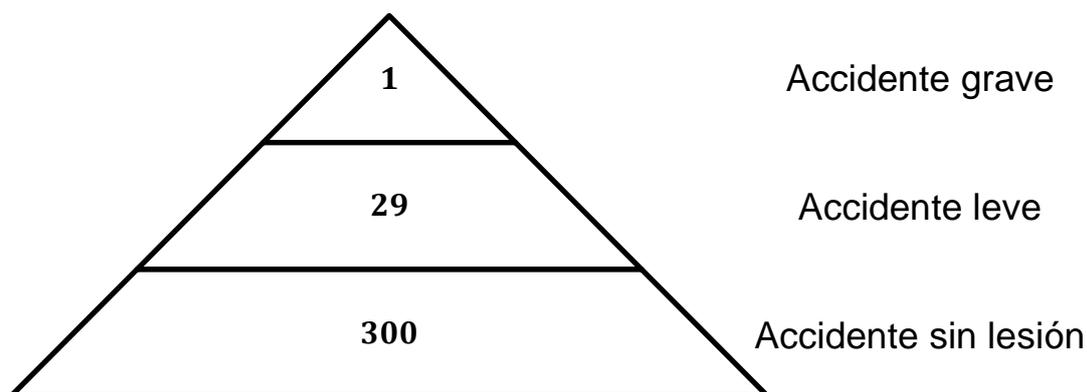
Existen técnicas de seguridad que pueden definirse como el conjunto de actuaciones, sistemas y métodos, dirigidos a la detección y corrección de los distintos factores de riesgo que intervienen en los accidentes de trabajo y al control de sus posibles consecuencias.

La investigación de accidentes es una actuación preventiva cuyo punto de arranque es, paradójicamente, la previa existencia de un accidente de trabajo.

Esta técnica tiene como objetivo la identificación de errores u omisiones en los sistemas de seguridad empleados hasta ese momento y que se han mostrado insuficientes o ineficaces para evitar la aparición de un accidente. Su utilización persigue el aprovechamiento de la experiencia que puede deducirse de los fallos o errores sucedidos, en la búsqueda de soluciones para que estos, a ser posible, no vuelvan a repetirse. (Prada, 2012, pág. 5)

Estudios realizados por HENRICH, BIRD y PEARSON ponen de manifiesto la relación entre accidente e incidente. HENRICH en 1950 hizo su estudio sobre una muestra de 330 accidentes de la misma clase, involucrando a la misma persona, y observó, que por cada accidente grave se producían 29 leves y 300 accidentes sin lesiones.

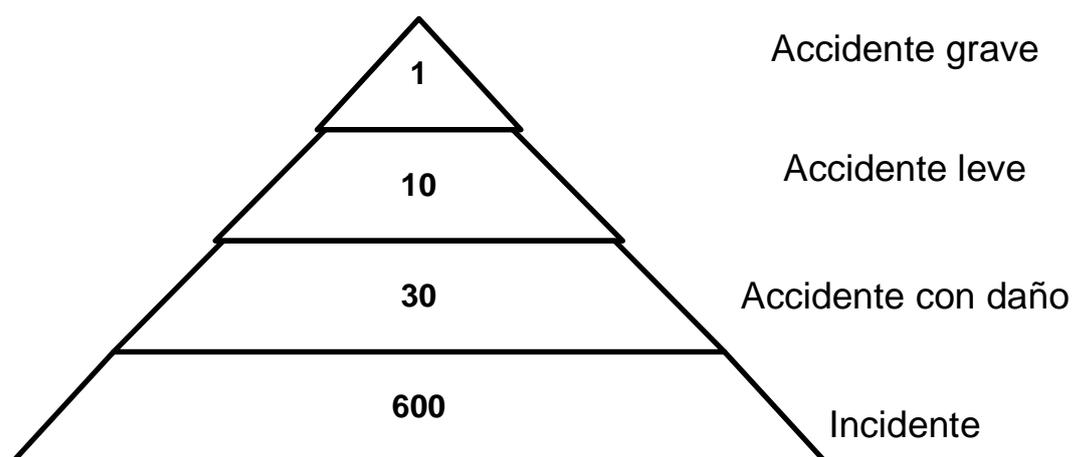
Figura 1, Relación entre accidente e incidente por Henrich



Nota. Adaptado de *Investigación de accidentes por el método del árbol de causas*, p.11, por Rodríguez A.(2012), Madrid: Instituto de Higiene y Seguridad en el trabajo. Copyright 2012 por Instituto de Higiene y Seguridad en el trabajo.

BIRD en 1969 realizó su estudio sobre una muestra de 1.750.000 trabajadores con más de 3000 millones de horas trabajadas en 297 empresas de 21 actividades diferentes y observó, que por cada accidente grave se producían 10 leves, 30 accidentes con daños materiales y 600 incidentes.

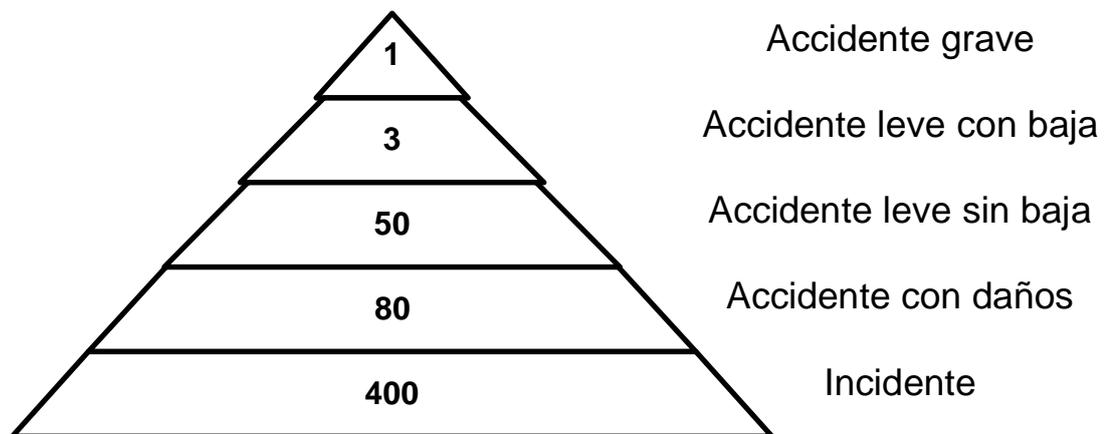
Figura 2, Relación entre accidentes e incidentes por Bird



Nota. Adaptado de *Investigación de accidentes por el método del árbol de causas*, p.11, por Rodríguez A. 2012, Madrid: Instituto de Higiene y Seguridad en el trabajo. Copyright 2012 por Instituto de Higiene y Seguridad en el trabajo.

Pearson en 1975 hizo un estudio sobre una muestra de 1.000.000 de accidentes de la Industria británica y observó, que, por cada accidente grave, se producían 3 leves con baja, 50 leves sin baja, 80 accidentes con daños materiales y 400 incidentes.

Figura 3, Relación entre accidente e incidente por Pearson



Nota. Adaptado de *Investigación de accidentes por el método del árbol de causas*, p.11, por Rodríguez A. 2012, Madrid: Instituto de Higiene y Seguridad en el trabajo. Copyright 2012 por Instituto de Higiene y Seguridad en el trabajo.

De los estudios anteriores se deduce que antes de que ocurra un accidente siempre se nos presentarán situaciones que debemos mejorar para que aquellos no se lleguen a producir.

El objetivo final de cualquier actuación en materia de prevención de riesgos laborales es la protección de la salud de los trabajadores, por tanto, si antes de que se produzcan los accidentes existen unos indicadores que nos advierten de que estos van a ocurrir, lo ideal será investigar los incidentes para poder corregirlas situaciones anómalas y evitar el accidente. (Prada, 2012, pág.11-12)

Hoy en día, la mayoría de las organizaciones de trabajo, en especial las pequeñas, que tienen altos índices de accidentes, tienen gerentes que no han

estado lo suficientemente motivados para emprender acciones firmes y correctivas respecto a la seguridad. (Sikula y McKenna, 1989, pág. 365)

Cortés (2002), sostiene que las formas de actuar para proteger la salud son dos: la prevención y la curación. De estas, la prevención es la forma ideal de actuación, pues se basa en la protección de la salud antes de que se pierda. Es precisamente esta última forma de actuación, la prevención, la más rentable para la seguridad e higiene del trabajo, plenamente justificada desde el punto de vista humano, social y económico.

Dado que la salud del trabajador se halla amenazada por las condiciones del trabajo que realiza, para su prevención se puede proceder de dos formas diferentes: actuando sobre la salud (técnicas médicas) o sobre el ambiente o condiciones de trabajo (técnicas no medicas de prevención), esta última es la que mayor importancia tiene en la supresión de riesgos profesionales, que solo encuentran limitación en su costo económico.

Dentro de las técnicas médicas de prevención, se encuentran los reconocimientos médicos preventivos (chequeos de salud), los tratamientos médicos preventivos (tratamientos vitamínicos, dietas alimenticias, vacunaciones, etc.), la selección profesional (orientación profesional medica), y la educación sanitaria (folletos, charlas, cursos, etc.).

En cambio, en las técnicas no médicas de prevención, se encuentran las técnicas de seguridad y salud en el trabajo (factores mecánico ambientales), higiene del trabajo (prevención de enfermedades profesionales), ergonomía (diseño del ambiente, técnicas de concepción, organización del trabajo, etc.), psicología (estrés, insatisfacción, agotamiento, etc.), formación (programas de educación y capacitación) y política social (promulgación de leyes, disposiciones de medidas estatales o empresariales. (Cortés Díaz, 2002, págs. 33-35)

2.1.2 Objetivos de los programas de Salud ocupacional o Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

Implementar el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) ayuda a generar un orden dentro de la organización.

Estos programas se basan principalmente en planificar, dirigir, organizar, controlar y evaluar aquellas actividades estratégicas que están destinadas a promover, preservar y mantener la salud de cada persona dentro de la organización, con el objetivo de prevenir accidentes y enfermedades laborales.

Además de ser un requisito legal, se pueden encontrar factores como, el incremento de accidentes laborales, el ingreso de nuevas tecnologías, la poca capacitación al personal, entre otras cosas, que hacen necesario la disposición en cada organización de un SG-SST, ya que así se logran minimizar riesgos y se establecen protocolos ya sea para la prevención e investigación de accidentes, capacitaciones, evaluaciones médicas y demás necesidades existentes en cada actividad laboral.

Sikula y McKenna (1989), argumentan que, desde la perspectiva de la empresa, el interés principal debe ser la efectividad de costos de los programas de seguridad.

El primer paso en tal evaluación consiste en establecer metas de seguridad razonables dada la naturaleza de la industria y los recursos de la organización.

Después deben determinarse los costos asociados con diversos programas de seguridad. Específicamente, deben considerarse factores como los salarios de los especialistas o asesores en seguridad y el costo del equipo necesario.

Por último, deben compararse los costos de mejorar las condiciones de seguridad con el nivel de beneficios alcanzados mediante el logro de la meta de seguridad.

Estos beneficios financieros para la empresa pueden presentarse en forma de costos más bajos de seguros, reducción del tiempo no trabajado, menos días perdidos por enfermedad del empleado, y menos multas.

Si se tiene en cuenta este procedimiento, puede haber una línea inferior para los programas de seguridad, y así, puede determinarse la efectividad de los costos. (pág. 369)

Muchas veces se puede comprobar que algunas empresas documentalmente poseen un sistema de gestión sólido, pero cuando se va a la práctica en campo,

los documentos generados en el sistema no son aplicados. Del mismo modo, en varias ocasiones se realizan cambios que no son registrados en dicho sistema.

El propósito de la certificación es tener un sistema vivo, que produzca resultado, en beneficio de la organización, de sus empleados y el medio social donde se desarrolla dicha organización, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales que le apliquen.

2.1.3 Marco legal de la salud ocupacional en Colombia

El Ministerio de Trabajo de Colombia ha realizado estudios y ha corregido y ajustado a lo largo del tiempo la normatividad relacionada con la Seguridad y Salud en el Trabajo en el país, centrándose en que la ley sea lo más integral posible, con el fin de implementar medidas para reducir todos los posibles riesgos laborales y asegurarse del bienestar de los trabajadores.

Con base en todas aquellas investigaciones se ha desarrollado un arduo trabajo para la elaboración de normas y reglamentos enfocados en promover mejoras en la seguridad ocupacional de todas las organizaciones de Colombia, ya que se han presentado altas tasas de muertes por accidentes de trabajo en las empresas del país. (Sanitco, 2018)

Sin embargo, debido a la globalización y los cambios rápidos que surgen en los países, así como en las organizaciones, el Ministerio de Trabajo emitió el Decreto 1443 del 31 de julio de 2014, posteriormente compilado en el libro 2, parte 2, título 4 capítulo 6 del Decreto 1072 de 2015, en donde tuvo como guía para su elaboración las directrices relativas a los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (ILO-OSH 2001), el cual ha sido un modelo ampliamente utilizado para elaborar reglamentaciones nacionales de obligatorio cumplimiento. (ICONTEC, s.f.)

Este Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015), recopila todas las normas que reglamentan el trabajo, para poder así establecer un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), con el fin de

simplificar el sistema nacional regulatorio, convirtiéndose en la única fuente para consultar las normas reglamentarias del trabajo en Colombia.

Es de obligatorio cumplimiento, y se debe implementar en todas las empresas sin importar su naturaleza o tamaño.

Entre los principales objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) se encuentran:

- Disminuir la accidentabilidad y aparición de enfermedades laborales fortalecer los conocimientos de seguridad y salud en el trabajo, mediante capacitaciones a los empleados.
- Implementar medidas de prevención y control.
- Identificar peligros, y evaluar y valorar riesgos.
- Realizar evaluaciones medicas requeridas para monitorear la condición de salud de los trabajadores y cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.

La implementación del SG-SST debe ser liderada e implantada por el empleador. La guía se basa en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), de esta manera se consigue la aplicación de las medidas de prevención y control eficaz de los peligros y los riesgos en el lugar de trabajo, disminuyendo al mínimo los incidentes, accidentes y enfermedades laborales que se puedan presentar.

El primer paso para identificar la normatividad vigente en seguridad y salud en el trabajo es la evaluación inicial del SG-SST. El Decreto 1072 de 2015 en el artículo 2.2.4.6.16 establece los aspectos que debe incluir la evaluación inicial de Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST y el primer numeral dice:

“La evaluación inicial deberá realizarse con el fin de identificar las prioridades en seguridad y salud en el trabajo para establecer el plan de trabajo anual o para la

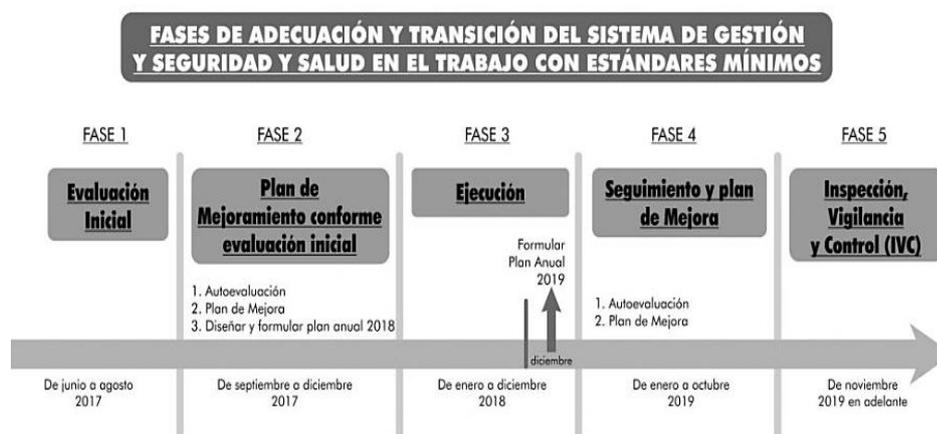
actualización del existente. El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo existente al 31 de julio de 2014 deberá examinarse teniendo en cuenta lo establecido en el presente artículo.

Esta autoevaluación debe ser realizada por personal idóneo de conformidad con la normatividad vigente, incluyendo los estándares mínimos que se reglamenten.

La evaluación inicial permitirá mantener vigentes las prioridades en seguridad y salud en el trabajo acorde con los cambios en las condiciones y procesos de trabajo de la empresa y su entorno, y acorde con las modificaciones en la normatividad del Sistema General de Riesgos Laborales en Colombia.” (Decreto Número 1072, 2015, págs. 96-97)

El Ministerio de Trabajo en su interés por fomentar la competitividad en el sector empresarial y reconociendo que existen en el país, micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, tomó la decisión de ajustar la resolución 1111 de 2017 con la resolución 0312 de 2019, actualmente es la que establece los estándares mínimos del SG-SST y unas fases de adecuación y transición del SG-SST con estándares mínimos.

Figura 4, Fases de transición del SG-SST



Nota. Adaptado de “Resolución 0312 de 2019”, p.28, por Ministerio del Trabajo 2019, Bogotá D.C: Ministerio del trabajo. Copyright 2019 por Ministerio del trabajo.

Dentro de los cambios de la resolución 1111 de 2017 a la resolución 0312 de 2019 se pueden comparar los siguientes ítems:

Tabla 1, Comparación de la tabla de calificación de la resolución 1111 vs 0312

RESOLUCIÓN 1111 DE 2017	RESOLUCIÓN 0312 DE 2019
1.1.5 Pago de pensión trabajadores alto riesgo	1.1.5 Identificación de trabajadores de alto riesgo y cotización de pensión especial
1.1.6 Conformación COPASST / vigía	1.1.6 Conformación COPASST
1.1.7 Capacitación COPASST / vigía	1.1.7 Capacitación COPASST
1.2.2 Capacitación, Inducción y Reinducción en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, actividades de Promoción y Prevención PyP	1.2.2 Inducción y Reinducción en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, actividades de Promoción y Prevención PyP
1.2.3 Responsables del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST con curso (50 horas)	1.2.3 Responsables del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST con curso virtual de 50 horas
3.1.1 Evaluación médica ocupacional	3.1.1 Descripción sociodemográfica – diagnóstico de condiciones de salud
3.1.4 Realización de los exámenes médicos ocupacionales: pre ingreso, periódicos	3.1.4 Realización de evaluaciones médicas ocupacionales -peligros- periodicidad- comunicación al trabajador
3.2.2 Investigación de Accidentes, Incidentes y Enfermedad Laboral	3.2.2 Investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales

RESOLUCIÓN 1111 DE 2017	RESOLUCIÓN 0312 DE 2019
3.2.3 Registro y análisis estadístico de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral	3.2.3 Registro y análisis estadístico de accidentes y enfermedades laborales
3.3.1 Medición de la severidad de los Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	3.3.1 Medición de la frecuencia de la accidentalidad
3.3.2 Medición de la frecuencia de los Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	3.3.2 Medición de la severidad de la accidentalidad
3.3.3 Medición de la mortalidad de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	3.3.3 Medición de la mortalidad por Accidente de Trabajo
3.3.4 Medición de la prevalencia de incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	3.3.4 Medición de la prevalencia de Enfermedad Laboral
3.3.5 Medición de la incidencia de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	3.3.5 Medición de la incidencia de Enfermedad Laboral
3.3.6 Medición del ausentismo por incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	3.3.6 Medición del ausentismo por causa médica
4.2.1 Se implementan las medidas de prevención y control de peligros	4.2.1 Implementación de medidas de prevención y control de peligros/riesgos identificados
5.1.1 Se cuenta con el plan de prevención y preparación ante emergencias	5.1.1 Se cuenta con el plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias
6.1.1 Indicadores estructura, proceso y resultado	6.1.1 Definición de indicadores del SG-SST de acuerdo con las condiciones de la empresa

RESOLUCIÓN 1111 DE 2017	RESOLUCIÓN 0312 DE 2019
7.1.1 Definir acciones de promoción y prevención con base en resultados del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST	7.1.1 Definición de acciones preventivas y correctivas con base en los resultados del SG-SST
7.1.3 Ejecución de acciones preventivas, correctivas y de mejora de la investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral	7.1.3 Acciones de mejora con base en investigaciones de accidentes de trabajo y enfermedades laborales
7.1.4 Implementar medidas y acciones correctivas de autoridades y de ARL	7.1.4 Elaboración plan de mejoramiento e implementación de medidas y acciones correctivas solicitadas por autoridades y ARL

Nota: Adaptado de *Comparación de la tabla de calificación 1111 vs 0312*, por Safetya, 2021, Bogotá D.C. Copyright 2021 por Safetya.

Uno de los objetivos de la nueva resolución es que la implementación de los estándares mínimos se flexibilice de acuerdo con el número de trabajadores y la actividad económica que permitan garantizar el cumplimiento de los niveles mínimos de seguridad y salud en el trabajo.

Con este ajuste se benefician las pequeñas y medianas empresas tanto públicas y privadas con menos de 50 trabajadores, clasificados en clase de riesgo I, II, y III, que actualmente vienen presentando algunas dificultades en sus procesos con la implementación del SG-SST. Además, que la pequeña empresa pueda realizar las acciones propias del sistema de una manera más ágil y que obtenga laborales más eficaces que impacten la calidad de vida de los trabajadores y la productividad de la empresa.

Si todas las empresas cumplieran esta normativa, se establecería una cultura de prevención en seguridad y salud en el trabajo y se construirían lugares más seguros y saludables.

El incumplimiento de la implementación del SG-SST, origina sanciones económicas, se han establecido multas que pueden llegar hasta los quinientos (500) salarios mínimos legales vigentes, estas multas son graduales de acuerdo con la gravedad de la infracción determinada.

Lamentablemente, en la actualidad muchas empresas siguen viendo a la salud ocupacional como un sobre costo y no como una inversión que trae beneficios, no solo para el empleador sino para los empleados, ya que mejora el clima organizacional.

Al final, esto repercute en un aumento de la productividad porque disminuye el ausentismo laboral y los costos por indemnizaciones que se deben pagar por los accidentes y enfermedades profesionales. (Lizarazoa, Fajardo, Berriola, y Quintana, pág. 10)

2.2 La Capacitación

La capacitación es un instrumento de cambios y mejora continua en las organizaciones, basándose siempre en una eficaz comunicación con los empleados. Hoy en día, en las organizaciones cumplir con un plan de capacitación en riesgos laborales es un requisito legal obligatorio, para poder así obtener una certificación con ciertos procesos estipulados, si no se llegase a cumplir con este plan, la empresa se vería obligada a pagar una sanción de muy alto costo.

Es por esto, que se debe contar con un buen análisis de necesidades existentes y realizar las capacitaciones necesarias a los empleados de la organización.

Tamez, Abreu y Garza (1989), definen capacitación como una inversión que la empresa realiza en el recurso humano esperando una mejora en su producción, dar un servicio de calidad a sus clientes y prevenir o solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. Así como también es una

actividad sistemática, planificada y permanente que entrega conocimientos y facilita el desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores, ya sea en sus actuales o futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.

La capacitación no debe confundirse con el adiestramiento, el cual transmite conocimientos que hacen apto al individuo ya sea para un equipo o maquinaria, es esencial cuando el trabajador ha tenido poca experiencia o se le contrata para ejecutar un trabajo que le es totalmente nuevo. (págs. 194,249)

Por otro lado, Sikula y McKenna (1989) definen a la capacitación como un proceso educativo a corto plazo que utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado mediante el cual el personal no administrativo adquiere los conocimientos y habilidades técnicas necesarios para acrecentar la eficacia en el logro de las metas organizacionales.

Además, el desarrollo, en lo que se refiere a aspectos de personal y dotación de personal, se considerará como un proceso educativo a largo plazo que usa un procedimiento planeado y sistémico mediante el cual el personal administrativo adquiere conocimientos conceptuales y teóricos para mejorar las habilidades administrativas generales.

Según estas definiciones, la capacitación y el desarrollo difieren de cuatro modos: “qué” se aprende, “quién” aprende, “por qué” ocurre ese aprendizaje, y “cuándo” se presenta. Los cursos de capacitación suelen estar diseñados para un propósito definido, establecido y a corto plazo, como la operación de maquinaria, mientras que el desarrollo implica una educación más amplia para fines generales a largo plazo. (p.225)

De lo anterior, se puede destacar que la capacitación y el desarrollo tienen cierta diferencia, principalmente por el público y tiempo que sea dirigido.

Siguiendo a Sikula & McKenna, se puede describir la diferencia entre estos dos términos en la siguiente grafica que suele atribuirse a Robert L. Katz, quien fue el primero en exponer esta idea en 1955, que, por lo general, las necesidades de instrucción no administrativas tienen una naturaleza en gran parte técnica y no conceptual.

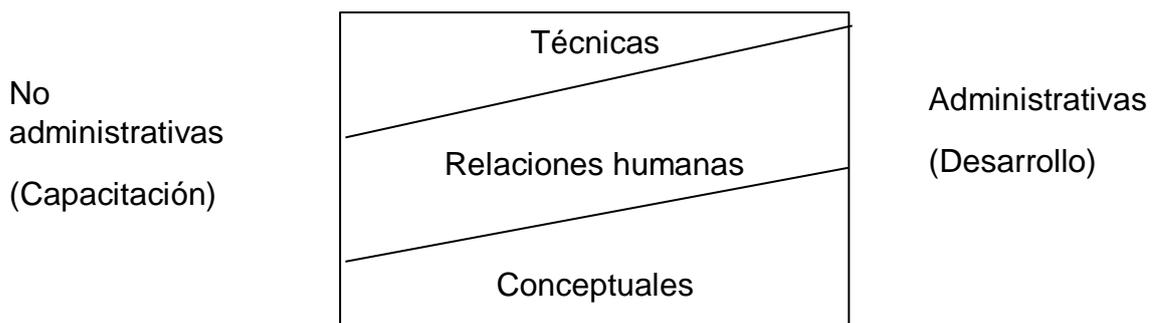
Tabla 2, Distinciones entre capacitación y desarrollo

Dimensión del aprendizaje	Capacitación	Desarrollo
Quién	No ejecutivos	Ejecutivos
Qué	Operaciones técnicas y mecánicas	Ideas teórico-conceptuales
Por qué	Información específica relacionada con el trabajo	Conocimientos generales
Cuándo	Corto plazo	Largo plazo

Nota: Adaptado de *Administración de Recursos Humanos*, (p. 226), por Sikula & McKenna, 1989, México D.F: Limusa. Copyright 1989 por Editorial Limusa.

Las necesidades educativas a nivel administrativo tienen una orientación conceptual y de relaciones humanas y no tienen una naturaleza técnica. Sin embargo, en realidad, los conceptos de capacitación y desarrollo se superponen, ya que no hay distinciones o fronteras claras entre las habilidades técnicas, las conceptuales y las relaciones humanas. (p.225-226)

Figura 5, Necesidades educativas administrativas y no administrativas



Nota: Adaptado de *“Administración de Recursos Humanos”*, p. 226, por Sikula & McKenna 1989, México D.F: Limusa. Copyright 1989 por Editorial Limusa.

Por otro lado, para Chiavenato (2009), desarrollar a las personas no significa únicamente proporcionarles información para que aprendan nuevos

conocimientos, habilidades y destrezas y así sean más eficientes en lo que hacen. Significa, sobre todo, brindarles información básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos y para que modifiquen sus hábitos y comportamientos y sean más eficaces en lo que hacen.

Formar es mucho más que solo informar, toda vez que representa un enriquecimiento de las personalidades humanas, y las organizaciones empiezan a darse cuenta de ello.

Chiavenato divide el proceso del desarrollo en tres estratos que se superponen: la capacitación, el desarrollo de las personas y el desarrollo organizacional.

Figura 6, Los estratos del desarrollo



Nota: Adaptado de *Gestión del Talento Humano* - tercera edición, p. 367, por Chiavenato 2009, México D.F: McGraw-Hill. Copyright 2009 por McGraw-Hill.

La capacitación y el desarrollo de personas (CyD), entrarían en los estratos bajos y tratan del aprendizaje a nivel individual y de la manera en que las personas aprenden y se desarrollan. Dentro del estrato alto se encuentra el desarrollo organizacional (DO), ya que es el más amplio y extenso y se refiere a la manera en que las organizaciones aprenden y se desarrollan en razón del cambio y la innovación.

Por una parte, los procesos de desarrollo se enfocan, de manera tradicional, de acuerdo con el modelo casual (capacitar solo cuando surge una oportunidad o

necesidad), con un esquema aleatorio (las personas son elegidas de forma aleatoria), con una actitud reactiva (cuando existe un problema o necesidad), con una visión de corto plazo (para atender el problema inmediato), con base en la imposición (las personas no son consultadas), en una condición de estabilidad (nada cambia) y de conservación (mantener el statu quo) y con la vista puesta en lo permanente y definitivo.

Sin embargo, los procesos de desarrollo pueden tener un enfoque moderno, en la medida en que se ajusten a un modelo planificado (capacitar como parte de una cultura), a un esquema intencional (capacitar a todas las personas), a una actitud proactiva (anticipación de las necesidades), a una visión de largo plazo (que mira al futuro), con base en el consenso (las personas son consultadas y participan), a una condición de inestabilidad y cambio (todo cambia para mejorar) y de innovación y creatividad (para construir un futuro mejor), con la vista puesta en lo provisional y cambiante. Las empresas empiezan a dejar el enfoque tradicional para migrar al moderno. (p.367-368)

En síntesis, las personas y las organizaciones se desarrollan en razón del aprendizaje continuo y el cambio del comportamiento.

Chiavenato (2009) también destaca la diferencia entre el concepto de capacitación y desarrollo de las personas, aun cuando sus métodos para afectar el aprendizaje sean similares, su perspectiva de tiempo es diferente. La capacitación se orienta al presente, se enfoca en el puesto actual y pretende mejorar las habilidades y las competencias relacionadas con el desempeño inmediato del trabajo.

El desarrollo de las personas, en general, se enfoca en los puestos que ocuparán en el futuro en la organización y en las nuevas habilidades y competencias que requerirán ahí. Los dos, la capacitación y el desarrollo son procesos de aprendizaje.

En cuanto al aprendizaje, resalta que es un cambio en el comportamiento de la persona, en la medida que incorpora nuevos hábitos, actitudes, conocimientos, competencias y destrezas. La persona, por medio de la capacitación —y del

desarrollo— asimila información, aprende habilidades, desarrolla actitudes y comportamientos diferentes y elabora conceptos abstractos. (p.371)

Por otro lado, Chiavenato, muestra múltiples conceptos de capacitación, dados por diferentes autores y/o fuentes:

- La capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. El propósito de la capacitación es influir en los comportamientos de los individuos para aumentar su productividad en su trabajo. (PriceWaterhouseCoopers en internet: www.pwc.com)
- La capacitación es el proceso de enseñar a los nuevos empleados las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo. (Ittner & Larcke, 2003)
- La capacitación es el proceso de modificar, sistemáticamente, el comportamiento de los empleados con el propósito de que alcancen los objetivos de la organización. La capacitación se relaciona con las habilidades y las capacidades que exige actualmente el puesto. Su orientación pretende ayudar a los empleados a utilizar sus principales habilidades y capacidades para poder alcanzar el éxito. (Ittner & Larcke, 2003)
- La capacitación es la experiencia aprendida que produce un cambio permanente en un individuo y que mejora su capacidad para desempeñar un trabajo. La capacitación implica un cambio de habilidades, de conocimientos, de actitudes o de comportamiento. Esto significa cambiar aquello que los empleados conocen, su forma de trabajar, sus actitudes ante su trabajo o sus interacciones con los colegas o el supervisor. (Ivancevich, 195)
- La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, que se aplica de manera sistemática y organizada, que permite a las personas aprender

conocimientos, actitudes y competencias en función de objetivos definidos previamente. (Biles y Schuler,1986)

Junto con los conceptos anteriores, Chiavenato (2009) afirma que la capacitación casi siempre ha sido entendida como el proceso mediante el cual se prepara a la persona para que desempeñe con excelencia las tareas específicas del puesto que ocupa. Actualmente la capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas.

Así mismo la capacitación es una fuente de utilidad, ya que permite que las personas contribuyan efectivamente en los resultados del negocio. Es una manera eficaz de agregar valor a las personas, a la organización y a los clientes, enriquece el patrimonio humano de las organizaciones y es responsable de su capital intelectual. (p.371)

2.2.1 Propósito de la capacitación

La capacitación en las organizaciones es un proceso educativo como cualquier otro en el sentido de que es un intento controlado para lograr ciertos aprendizajes, siendo un proceso de enseñanza.

Si bien, comenta Ernesto Gore, “llamamos proceso de entrenamiento a actividades planeadas y relativamente formalizadas de enseñanza que se realizan en organizaciones, para mejorar el desempeño del personal que ocupa, ha sido seleccionado o aspira a ocupar algún puesto de trabajo, el entrenamiento puede tomar diferentes formas, dentro o fuera de un aula o fuera del puesto del trabajo”. (Gore, 1996)

Es por esto, que resulta importante destacar que propósitos se pueden desprender al momento de la realización o de la planeación de una capacitación. Alfonso Siliceo (2004), concluye que son ocho los propósitos fundamentales que debe perseguir la capacitación, a saber:

- 1) Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización. El éxito en la realización de estas cinco tareas, dependerá

del grado de sensibilización, concientización, comprensión y modelaje que se haga del código de valores corporativos. No existe un vehículo que históricamente haya mostrado mejores resultados en este renglón, que los procesos educativos.

- 2) Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales: las técnicas educativas modernas y la psicología humanista aplicadas a la vida de las organizaciones, han dejado claro que el cambio de conducta del empleado es indicador indiscutible de la efectividad en el aprendizaje. Los verdaderos cambios de actitud en sentido evolutivo, logrados invariablemente mediante procesos educativos, son requisito indispensable y plataforma básica para asegurar cambios en las organizaciones. Ante la permanencia del cambio en nuestro entorno, este segundo propósito constituye una aplicación de gran demanda y actualidad.
- 3) Elevar la calidad del desempeño: identificar los casos de insuficiencia en los estándares de desempeño individual por falta de conocimientos o habilidades, significa haber detectado una de las más importantes prioridades de capacitación técnica, humana o administrativa. Sin embargo, habrá de tenerse presente que no todos los problemas de ineficiencia encontrarán su solución vía capacitación y que, en algunos casos, los problemas de desempeño deficiente requerirán que la capacitación se dirija a los niveles superiores del empleado en quien se manifiesta la dificultad, pues la inhabilidad directiva es indiscutible generadora de problemas de desempeño.
- 4) Resolver problemas: la alta dirección enfrenta cada día más la necesidad de lograr metas trascendentes con altos niveles de excelencia en medio de diversas dificultades financieras, administrativas, tecnológicas y humanas. Si bien los problemas organizaciones son dirigidos en muy diferentes sentidos, el adiestramiento y la capacitación constituyen un eficaz proceso de apoyo para dar solución a muchos de ellos. La

educación organizacional, en sus diferentes formas, sumada a los programas de extensión universitaria y a los planes de asistencia profesional formal conducidos por el consultor externo, representan una invaluable ayuda para que el personal vaya resolviendo sus problemas y mejorando su efectividad.

- 5) **Habilitar una promoción:** el concepto de desarrollo y planeación de carrera dentro de una empresa es practica directiva que atrae y motiva al personal a permanecer dentro de ella. Cuando esta práctica se realiza sistemáticamente, se apoya en programas de capacitación que permiten que la política de promociones sea una realidad al habilitar íntegramente al individuo para recorrer exitosamente el camino desde el puesto actual hacia otros de mayor categoría y que implican mayor responsabilidad. Este punto es de vital importancia pues el contar con una filosofía incompleta de desarrollo de personal, que no considera al proceso de capacitación como parte integrante de su política, hará que se pierda personal valioso con el consecuente daño a la continuidad operática y productiva de los demás miembros de la organización.
- 6) **Inducción y orientación del nuevo personal de la empresa:** las primeras impresiones que un empleado o trabajador obtenga de la organización tendrán un fuerte impacto en su productividad y actitud hacia el trabajo y hacia la propia organización. Un programa eficaz de inducción y orientación al personal es sin duda alguna inversión que produce muy altos dividendos.
- 7) **Actualizar conocimientos y habilidades:** un constante reto directivo consiste en estar alerta de nuevas tecnologías y métodos para hacer que el trabajo mejore y la organización sea más efectiva. Los cambios tecnológicos producen a su vez modificación en la forma de llevar a cabo las tareas. Es importante entonces, que, desde el momento de planear este tipo de cambios, se consideren prácticamente las implicaciones que tendrán en materia de conocimientos y habilidades.

- 8) Preparación integral para la jubilación: resulta obvio que estamos refiriéndonos a una fase de vida diferente que puede y debe ser altamente productiva, por lo que es preciso que los planes de capacitación consideren con anticipación razonable la preparación de los individuos en periodo de prejubilación y se les apoye, oriente y eduque en la selección y realización de sus nuevas actividades, el manejo de su tiempo, las nuevas características de la relación familiar y la administración de su ahorro y presupuesto; pero lo más relevante será la creación de actitudes que les permita entender, aceptar, asimilar y vivir de manera significativa, gratificante y vital esta importante etapa. (págs. 29-32)

A partir de lo anterior, concluimos que el propósito de la capacitación es que las personas puedan desempeñarse en su lugar de trabajo de una manera más efectiva, y además cambien su actitud a una más productiva e innovadora, mejorando así su espíritu de equipo y creatividad.

Claro está, que no todos los programas de capacitación llegan a cumplir su objetivo, pues existen también factores que afectan la posibilidad de alcanzar el propósito dentro de las organizaciones, Chiavenato (2009) describe los siguientes factores: (pág. 373)

- 1) El apoyo de la alta gerencia. Tal vez sea el requisito fundamental para el éxito de las actividades de capacitación y desarrollo. Sin él, cualquier programa de capacitación y desarrollo se convierte en un desperdicio de tiempo, dinero y esfuerzo.
- 2) El compromiso de los especialistas y los generalistas. Todos los gerentes, tanto los especialistas en administración de personal como los gerentes de línea, deben estar directa y estrechamente ligados a los programas de capacitación y desarrollo.
- 3) Los avances tecnológicos. Ningún factor tiene más influencia en la capacitación y desarrollo que la tecnología de la información (TI). La computadora y la internet están afectando profundamente todas las

funciones de los negocios y cambiando la forma en que el conocimiento se divulga a las personas.

- 4) La complejidad de la organización. Las organizaciones planas y horizontales tienen pocos niveles jerárquicos y dan la impresión de que solo son arreglos simples de personas y tareas.
- 5) Los principios del aprendizaje. Las ciencias conductuales han beneficiado a los programas de capacitación y desarrollo con sus principios de aprendizaje que facilitan el proceso de cambio de las personas.
- 6) Otros procesos de la administración de personal. Las actividades de capacitación y desarrollo dependen de todos los demás procesos de administración de personal. Los programas de capacitación y desarrollo están sujetos a la influencia de los paquetes de remuneración de la organización, la manera en que la organización evalúa el desempeño de sus colaboradores y su forma de promoverlos y recompensarlos.

A su vez, Van Morlegan (2016), afirma que la aplicación de la capacitación, sin la necesaria evaluación, utilizando renovadas tecnologías educativas, no siempre transparentes en su efectividad, crean, sin proponérselo, un obstáculo difícil de superar entre el educador y el participante. (pág. 531)

2.2.2 Proceso de capacitación

Dessler (2009), afirma que la capacitación es una de las bases de una buena administración, y una tarea que los gerentes no deben ignorar.

En la actualidad “ya no solo nos concentramos en los objetivos tradicionales de la capacitación... nos sentamos con la gerencia y le ayudamos a identificar las metas y los objetivos estratégicos, así como las habilidades y los conocimientos requeridos para alcanzarlos. Luego trabajamos en conjunto para determinar si nuestro personal cuenta con las habilidades y los conocimientos; cuando no es así, analizamos las necesidades de la capacitación”, asegura un capacitador,

siendo así los programas de capacitación de la organización tienen que ser congruentes con sus metas estratégicas. (pág. 294)

Siguiendo a Dessler (2009), hay cinco pasos para el proceso de capacitación:

- 1) El primero, el paso del análisis de las necesidades de capacitación, donde se identifican las habilidades específicas que se requieren para desarrollar el trabajo, evalúa las habilidades de los empleados y desarrolla objetivos específicos y medibles de conocimientos y desempeño, a partir de cualquier deficiencia.
- 2) En el segundo paso, el diseño de la instrucción, cuando se deciden, se reúnen y se producen los contenidos del programa de capacitación, incluyendo libros de trabajo, ejercicios y actividades.
- 3) Se puede incluir un tercer paso, la validación, en el cual se eliminan los defectos del programa y este se presenta a un reducido público representativo.
- 4) El cuarto paso consiste en la implantación del programa, en el que se aplica la capacitación al grupo de empleados elegido.
- 5) El quinto paso es la evaluación, en la cual la administración evalúa los éxitos o fracasos del programa. (pág. 295)

La capacitación no solo debe basarse en realizar cursos y brindar información, va mucho más allá de esto. Se trata de lograr alcanzar un nivel deseable por la organización por medio del continuo desarrollo de los empleados. Para lograr esto es ideal la creación y el desarrollo de una cultura interna para el aprendizaje y que sea comprometida con los cambios organizacionales que se presenten.

Figura 7, Proceso de capacitación

Necesidades por satisfacer	Diseño de la capacitación	Conducción de la capacitación	Evaluación de los resultados
<p>Diagnóstico de la situación</p>	<p>Decisión en cuanto a la estrategia</p>	<p>Implantación o acción</p>	<p>Evaluación y control</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de la organización • Competencias necesarias • Problemas de producción • Problemas de personal • Resultados de la evaluación del desempeño 	<p>Programación de la capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A quién capacitar • Cómo capacitar • En qué capacitar • Dónde capacitar • Cuándo capacitar 	<ul style="list-style-type: none"> • Conducción y aplicación del programa de capacitación por medio de: <ul style="list-style-type: none"> – Gerente de línea – Asesoría de recursos humanos – Por ambos – Por terceros 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo del proceso • Evaluación y medición de resultados • Comparación de la situación actual con la anterior • Análisis de costos/beneficios

Nota: Adaptado de *Gestión del Talento Humano* - tercera edición, p. 377, por Chiavenato 2009, México D.F: McGraw-Hill. Copyright 2009 por McGraw-Hill.

En tiempos de cambio e innovación, en la nueva onda de la era del conocimiento, se debe incrementar con nuevas habilidades y competencias para garantizar la supervivencia y la competitividad de la organización en el futuro. No basta con reponer el valor, sino que es preciso agregarlo continuamente. (Chiavenato, 2009, pág. 376)

2.2.3 Necesidad de la capacitación

Las necesidades de la capacitación, usualmente se identifican cuando existe una actividad o función dentro de la organización la cual no se está ejecutando con la necesaria calidad que se requiere por parte de quien la desempeña, debido a la carencia de conocimientos, actitudes o habilidades que se necesitan para su debida ejecución.

Según palabras de Blake (2000), si se requiere detectar la necesidad de la capacitación, lo primero que se debe identificar y tener claro es “que es una necesidad de capacitación”. Hace bastantes años el tan discutido como importante Robert Mager dijo que: “... lo único que justifica la capacitación es que en alguna parte hay alguien que tiene que hacer algo no sabe hacerlo”. (pág. 19)

Blake define tres ejes de pensamiento:

- 1) “Hay alguien”. Si la capacitación es algo vinculado a las personas. Si bien en los últimos años hemos progresado mucho en entender la problemática del aprendizaje de las organizaciones, en esta parte, nos limitaremos a pensar el problema educativo desde la persona.
- 2) “Que debe hacer algo”. Esta persona está asumiendo que existe cierta responsabilidad por la que debe responder. El mismo, otra persona o una organización ha instalado esa sensación de “deber. De alguna manera, por si o por otros, deberá responder por ese “deber”.
- 3) “No sabe hacerlo”. Nuestro “alguien” está en problemas, más o menos sabe lo que debe hacer, sabe que debe hacerlo, pero no lo sabe hacer.
(págs. 20,21)

De acuerdo con Chiavenato (2009), las necesidades de capacitación son carencias en la preparación profesional de las personas, es la diferencia entre lo que una persona debería saber y hacer y aquello que realmente sabe y hace. Significan una discordancia entre lo que debería ser y lo que realmente es.

Una necesidad de capacitación es una red de información o de habilidades que un individuo o un grupo debe desarrollar para mejorar o aumentar su eficiencia, eficacia y productividad. (pág. 378)

No se trata de capacitar por capacitar, es necesario la realización de una tarea previa al diseño que permita entender el contexto de la organización y que se detecten las necesidades de su formación, logrando con esto que el núcleo de personas que van a estar relacionadas con el proceso de capacitación tengan una visión compartida de las necesidades y de ciertos cambios que implicarían en la forma del trabajo, y que principalmente sean aceptadas.

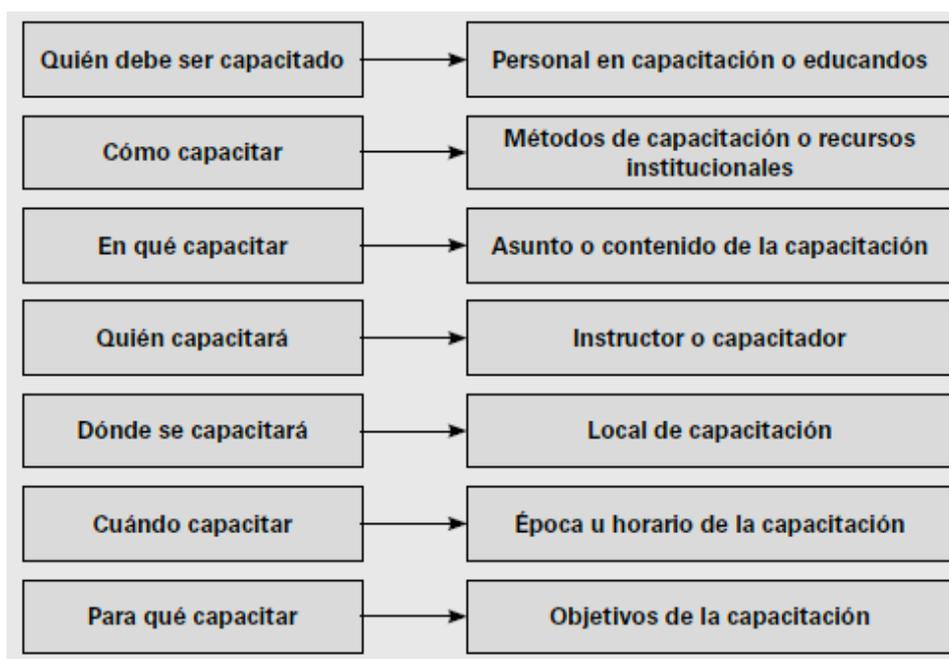
Es importante que la capacitación sea una actividad continua, ser constante con este proceso, tendrá resultados con personal de alto desempeño y mejora de habilidades, soluciones y competencias.

2.2.4 Programa de capacitación

Los programas de capacitación que se implementan en una empresa buscan el beneficio individual del trabajador así también como el de la organizacional, contribuyendo así al bienestar de la sociedad.

En el proceso de diseñar un programa de capacitación, se debe referir primero a la planificación de las acciones de capacitación y se debe tener un objetivo específico, es decir, una vez que se ha hecho el diagnóstico de las necesidades de capacitación, o un mapa con las lagunas entre las competencias disponibles y las que se necesitan, es necesario plantear la forma de atender esas necesidades en un programa integral y cohesionado. (Chiavenato, 2009, pág. 379)

Figura 8, La programación de la capacitación:



Nota: Adaptado de *Gestión del Talento Humano* - tercera edición, p. 380, por Chiavenato 2009, México D.F: McGraw-Hill. Copyright 2009 por McGraw-Hill.

Para Chiavenato (2009), la capacitación significa definir los seis ingredientes básicos, descritos en la ilustración, a fin de alcanzar los objetivos del programa de capacitación.

2.2.5 Tipos de capacitación

Para continuar, existen varias maneras en las que se pueda brindar una capacitación, puede ser por teléfono, por computadora, en el trabajo, en clase, o por satélite, los medios son muy variados. Chiavenato (2009) afirma que, en cuanto se refiere al lugar donde ocurre, la capacitación puede ser:

- 1) La capacitación *en el puesto*, es una técnica que proporciona información, conocimiento y experiencia en cuanto al puesto. Puede incluir la dirección, la rotación de puestos y la asignación de proyectos especiales.
- 2) Las técnicas *de clase*, utilizan un aula y un instructor para desarrollar habilidades, conocimientos y experiencias relacionadas con el puesto. Las técnicas de clase desarrollan habilidades sociales e incluyen actividades como la dramatización (role playing) y juegos de empresas (business games). (págs. 382-383)

2.2.6 Métodos de capacitación

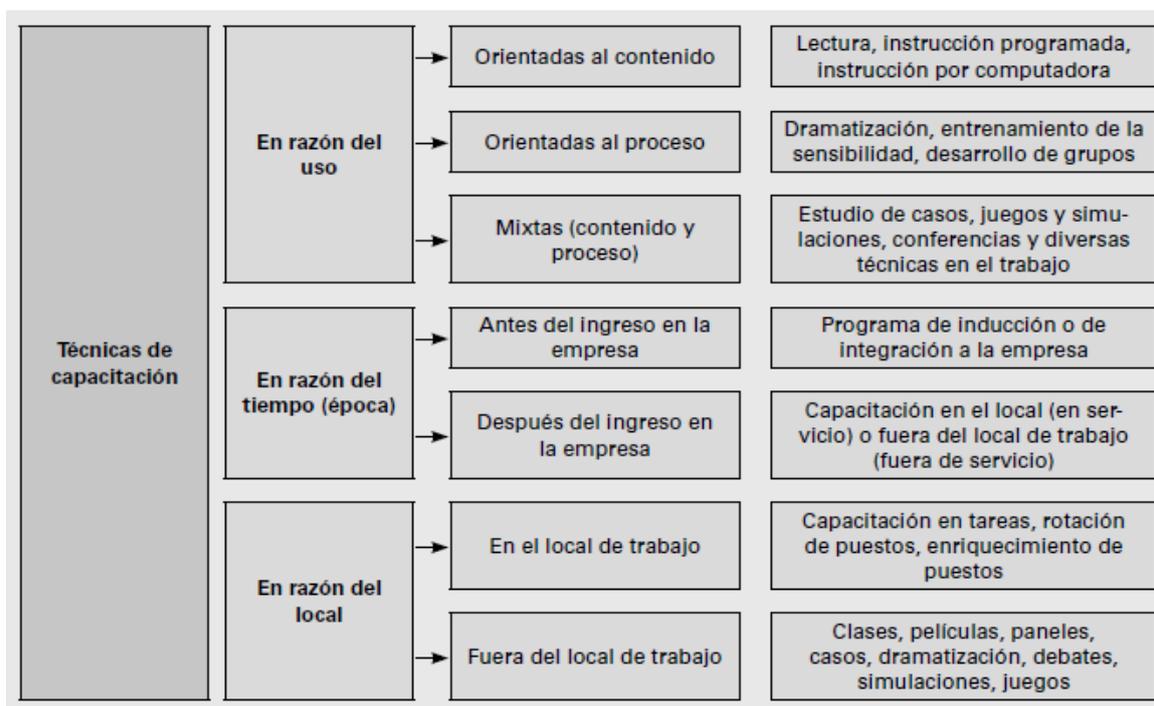
Chiavenato (2009), afirma que existen varias técnicas de capacitación, a saber:

- 1) Lecturas: la técnica más utilizada para transmitir información en programas de capacitación es la lectura. La lectura es un medio de comunicación que implica una situación de mano única, en la cual un instructor presenta verbalmente información a un grupo de oyentes...Una ventaja de la lectura es que el instructor expone a las personas en capacitación una cantidad máxima de información dentro de un periodo determinado. Una desventaja es que el personal adopta una posición pasiva y existe poca o ninguna posibilidad de esclarecer dudas.
- 2) Instrucción programada: es un técnico útil para transmitir información en programas de capacitaciones aprendizaje programado aplica sin la presencia ni la intervención de un instructor humano, se presentan pequeñas partes de información, que requieren correspondientes respuestas, al personal en capacitación. Los tipos de respuestas solicitados a los capacitados varían conforme la situación, pero

generalmente son de opción múltiple, verdadero, falso, etc. Algunas de las ventajas son: la posibilidad de que sea computarizado y de que los capacitados absorban el conocimiento en sus propias casas, saber de inmediato si están en lo correcto o no y participar en el proceso. La principal desventaja es que no presenta respuestas al capacitado.

- 3) Capacitación en clase: es el entrenamiento fuera del local del trabajo, en un aula. Los educandos son reunidos en un local y cuenta con la ayuda de un instructor, profesor o gerente que transmite el contenido del programa de capacitación...Es el tipo de capacitación más utilizado. Las organizaciones suelen divulgar las horas dedicadas per cápita para evaluar el tiempo que el educando pasa en clase.
- 4) Capacitación por computadora (computer based training, CBT): con ayuda de la tecnología de la información (TI), se puede hacer por medio de CD o DVD y con la ayuda de multimedia (gráficos, animación, películas, audio y video).
- 5) E-Learning: se refiere al uso de tecnologías de internet para entregar una amplia variedad de soluciones que aumentan el desempeño y el conocimiento de las personas. También se conoce como web-based-training (WBT) o capacitación en línea. Tiene beneficios como bajo costo, mejoramiento de la reactividad del negocio, se actualiza al instante, permite el acceso a cualquier hora y cualquier lugar, construye comunidades de práctica. (págs. 383-386)

Figura 9, Clasificación de la tecnología educativa de la capacitación



Nota: Adaptado de *Gestión del Talento Humano* - tercera edición, p. 385, por Chiavenato 2009, México D.F: McGraw-Hill. Copyright 2009 por McGraw-Hill.

A su vez, otros autores definen otros tipos de capacitación como simulaciones (imitación de la realidad), demostración y ejemplo (para trabajos repetitivos), sustitución (una persona realiza el trabajo de otra), en sensibilización (ayuda a los seres humanos a entenderse mejor a sí mismos y comprender sus semejantes). (Sikula & McKenna, 1989, págs. 241-249)

El tipo de capacitación que se implementa en la organización varía según con otros factores que abarcan desde sus políticas, metodologías, tipo de industria, entre otras, pero siempre se busca que la capacitación sea un proceso continuo que busque la actualización de sus empleados.

Dentro del marco del Covid-19, las capacitaciones remotas u online, cobraron mayor presencia, es por esto que la mayoría de las organizaciones optaron por brindar capacitaciones con esta modalidad.

Con este método de aprendizaje, se evitan barreras de tiempo y espacio, y se favorece la formación continua mediante el acceso de la información de la

capacitación y posibilita llegar a lugares geográficamente distantes, sin interrumpir el flujo del aprendizaje.

2.2.7 Factores que influyen en el proceso de capacitación

La cultura organizacional, las políticas y metodologías de capacitación en primera instancia, varían en las empresas, a partir del tamaño, especificidad sectorial, su localización, es una compleja dinámica que es cruzada transversalmente por las particulares gestiones hacia los empleados y su cultura, relativa a las normas, valores y costumbres organizacionales.

Para Van Morlegan (2016), algunas de las dificultades provienen del contexto, con una responsabilidad mucho menor, atribuible a los profesionales dedicados a estas cuestiones. Se pueden enumerar así varios de estos problemas:

- Pobre compromiso mutuo en el diálogo inicial entre consultante y consultor, se debe tener claro que no es la capacitación una resolución universal para todos los males, sino que debe ser efectivamente aplicada cuando corresponda.
- Carencias en el aprestamiento, la superficialidad en el análisis de la demanda limita el posible conocimiento de los grupos humanos que van a participar en la formación, así como del negocio de la empresa.
- Poco desarrollo de opciones que eviten apresuramiento por ir al aula, hay que convencerse de que se capacita cuando se crean las condiciones para que el otro aprenda, y esas condiciones no estarán reunidas si hay apresuramientos en ir al aula de modo innecesario. (págs. 531-532)

Para Blake (1997), la motivación más importante que desarrolla un adulto ante una propuesta de capacitación proviene de la percepción de su utilidad.

La *motivación* es la fuente de energía que desarrolla la voluntad de compromiso en el proceso de aprendizaje, y sin este requisito el aprendizaje tendrá pocas posibilidades de tener éxito. (pág. 44)

Ahora bien, la sola implementación de los programas de capacitación en el contexto organizacional no es suficiente, se necesita además una evaluación de impacto sobre estos programas, de tal manera que se identifiquen las falencias y logros y de esta manera realizar un diagnóstico de nuevas necesidades en cuanto al desarrollo del programa de capacitación.

2.2.8 Evaluación del programa de capacitación

La evaluación de la efectividad de un programa de capacitación es tan importante como la determinación de las necesidades para la capacitación incluyendo el diseño e implementación de los diversos programas. Es la etapa final para saber si alcanzo sus objetivos y si la capacitación realmente cumplió con las expectativas esperadas según las necesidades identificadas dentro de la organización.

Chiavenato manifiesta que la capacitación representa un costo de inversión, los costos incluyen materiales, el tiempo del instructor, y las pérdidas de producción mientras los individuos se capacitan y no desempeñan su trabajo, se requiere que esa inversión produzca un rendimiento razonable. Lo primordial es evaluar si el programa de capacitación satisfizo las necesidades para las cuales fue diseñado.

Indica que hay medidas para evaluar la capacitación, las cuales son:

- Costo: cuál ha sido el monto invertido en el programa de capacitación.
- Calidad: que tan bien cumplió las expectativas.
- Servicio: satisfizo las necesidades de los participantes o no.
- Rapidez: que tan bien se ajustó a los nuevos desafíos que presentaron.
- Resultados: que resultados han tenido.

Si las respuestas a las preguntas anteriores fueran positivas entonces el programa de capacitación habrá tenido éxito. Si fueran negativas el programa no

habrá alcanzado sus objetivos y su esfuerzo será inútil y no tendría efecto. (pág. 388)

Figura 10, La evaluación de los resultados de la capacitación



Nota: Adaptado de *Gestión del Talento Humano* - tercera edición, p. 389, por Chiavenato 2009, México D.F: McGraw-Hill. Copyright 2009 por McGraw-Hill.

Es de resaltar, con relación a lo anterior, la importancia del diseño del programa de capacitación en los resultados obtenidos.

Kirkpatrick (1960), ha sugerido que deben ocurrir cuatro niveles de evaluación respecto a todos los programas de capacitación, a saber:

- **Reacción del participante:** el método más fácil y de menor valor estadístico para evaluar un programa de capacitación consiste sencillamente en preguntarles a los participantes si aprendieron algo. Esta información suele recabarse en forma de una encuesta o cuestionario de opinión. A menudo, este procedimiento de evaluación es casi inútil, ya que con frecuencia los participantes evalúan los programas educativos en términos de su valor de capacitación, la facilidad, las calificaciones obtenidas, o las características personales del instructor, en vez de considerar el contenido informativo. (Dubrin, 1972)

- Puntuaciones antes y después de la prueba: una metodología de evaluación más efectiva es la que usa las puntuaciones antes y después de la prueba. A un participante se le administra una prueba antes del curso de capacitación, y se le vuelve a dar la misma prueba después de que termine el programa de instrucción.

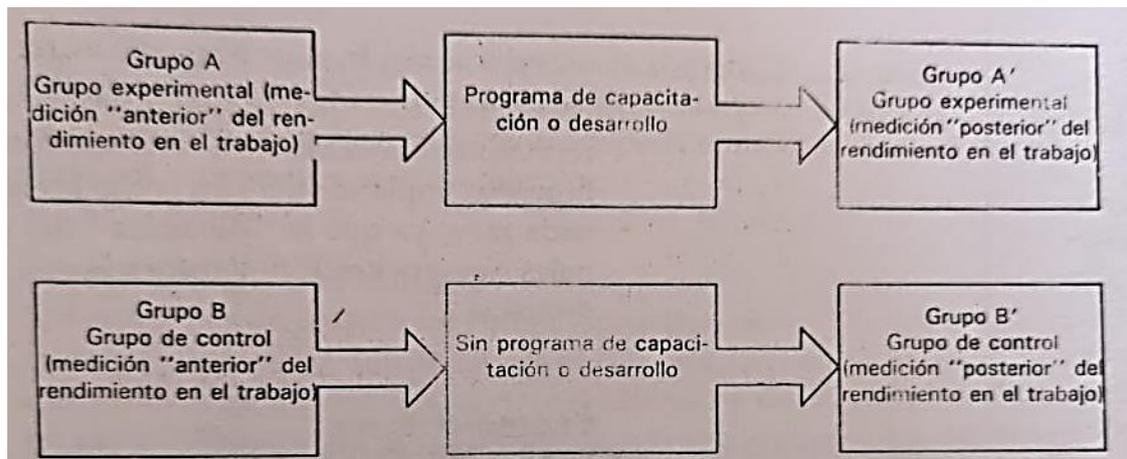
En este nivel, se refiere al grado de aprendizaje que el participante adquirió, sus nuevas habilidades y conocimientos, si cambiaron como resultado de su aplicación.

- Mediciones del desempeño antes y después: una alternativa mejor de la evaluación consiste en usar mediciones del desempeño en el trabajo antes y después (Nickols, 1979). Se determina cierto índice de desempeño real en el trabajo, a los participantes se les evalúa antes de iniciar el curso de capacitación y desarrollo, el programa educativo se lleva a cabo, y al final de la instrucción se vuelve a evaluar a los participantes usando el mismo índice de desempeño en el trabajo.

En este nivel, el programa de capacitación provoca cambios en el comportamiento del aprendiz en el trabajo.

- Grupo experimental de control: los mejores programas de evaluación incluyen mediciones de desempeño en el trabajo antes y después grupos experimental y de control (Schmidt,1970). Los grupos se igualan en términos de inteligencia, capacidad de aprendizaje y otras consideraciones educativas. (Sikula & McKenna, 1989, págs. 252-253)

Figura 11, Un diseño experimental para evaluar los programas de capacitación y desarrollo



Nota: Adaptado de *Administración de recursos humanos, conceptos prácticos*, p. 254, por Sikula & McKenna 1989, México D.F: Editorial Limusa. Copyright 1989 por Editorial Limusa.

Por su parte Chiavenato (2009), ampliando lo anterior, plantea que, en el resultado, se trata de medir el efecto de la capacitación en los resultados del negocio de la organización. Esta puede reducir costos de operaciones, aumentar las utilidades, disminuir la rotación o reducir el tiempo del ciclo cuando tiene un propósito definido en este sentido.

Posteriormente se incluyó un quinto nivel en la evaluación de la capacitación:

- El rendimiento de la inversión, también llamado ROI (return of investment). Significa el valor que la capacitación agrega a la organización en términos de rendimiento sobre la inversión realizada.

Lo importante es especificar con claridad los objetivos propuestos para la capacitación, y en función de ellos, evaluar sus resultados. La evaluación del rendimiento de la inversión (ROI) en capacitación requiere la definición previa de indicadores, mediciones claras y objetivos. (págs. 388-389)

Van Morlegan (2016), afirma que técnicamente se hace complejo medir esos cambios y la decisión de hacerlo a través del (ROI) no está generalizada y no

todos los estudiosos coinciden en que resulte el mejor abordaje para la cuestión abierta. (pág. 538)

Sin una adecuada información acerca de cómo percibieron los participantes, el impacto a largo y corto plazo en la organización, se hace imposible que se hagan sugerencias sobre cambios y revisiones. Sin embargo, teniendo los datos que produjo la evaluación, se pueden llegar a realizar ajustes y cambios importantes en los cuales tanto la organización como el personal y los clientes se verán beneficiados.

2.2.9 Beneficios de la capacitación

Se puede afirmar que la capacitación trae grandes beneficios a los empleados de una organización.

Ayala (2013), destaca numerosos beneficios, entre los que se encuentran:

- Consolidación en la integración de los miembros de la organización
- Mayor identificación con la cultura organizacional
- Entrega total de esfuerzo por llegar a cumplir con las tareas y actividades
- Mayor retorno de la inversión
- Alta productividad
- Promueve la creatividad, innovación y disposición para el trabajo
- Mejora el desempeño de los colaboradores
- Reducción de costos (págs. 137-138)

Habiendo analizado ya la capacitación a nivel general, nos proponemos continuar ahora con el tema que nos compete específicamente, que es la capacitación en prevención de accidentes laborales.

2.2.10 Capacitación en la prevención de accidentes laborales

Capacitar o participar en procesos de formación y seguir haciendo las cosas iguales es como desarrollar un adecuado proceso de planeación y no cumplir sus lineamientos, es decir, “no se hizo nada”.

Estudios internacionales en formación de personal señalan que un trabajador retiene:

- 10% de lo que lee.
- 20% de lo que oye.
- 30% de lo que ve.
- 50% de lo que ve y oye.
- 70%de lo que dice y discute.
- 90% de lo que dice y realiza.

Estos datos nos indican que cuando se trata capacitar a una población trabajadora se deben asegurar, como mínimo, 4 aspectos claves desde la planeación.

1. Los formadores deben tener conocimiento en andragogía (capacitación para adultos).
2. El personal debe participar en la negociación de los contenidos y objetivos.
3. Se deben desarrollar estrategias de aprendizaje experiencial.
4. Las evaluaciones se deben hacer en la vida real y de manera constante.
(ARL SURA)

Si bien una de las áreas de los procesos de capacitación esencial para el bienestar de cualquier organización es la capacitación en prevención de riesgos laborales, esta actividad sistémica, planificada y permanente, cuyo propósito es el de promover mecanismos de prevención, se convierte en un proceso participativo que involucra toda la comunidad trabajadora.

Por su parte, Sikula & McKenna (1989), destacan que la salud mental y la seguridad física de un empleado suelen estar directamente relacionadas con los esfuerzos de capacitación de una organización. La capacitación adecuada puede ayudar a prevenir accidentes industriales, mientras que un ambiente laboral seguro puede conducir a actitudes mentales más estables por parte del empleado. (pág. 228)

La seguridad y la prevención de accidentes laborales es un tema muy importante para los gerentes de las organizaciones por varias razones, una de ellas sería la cantidad alarmante de accidentes relacionados con el trabajo.

Cabe resaltar que los riesgos, así como la frecuencia y cantidad de accidentes laborales que ocurren en una empresa, dependen en la mayoría del tipo de industria a la que pertenezca, si bien, algunas actividades son más peligrosas que otras.

Para Cortés Díaz, la prevención en riesgos laborales, así como la mejora de las condiciones de trabajo, debe constituir permanente y fundamental de la dirección de la empresa, al igual que, la producción de bienes y servicios con el adecuado nivel de calidad o la rentabilidad de su administración. (pág. 593)

La ausencia de un programa de capacitación en la prevención de riesgos laborales, junto con la deficiente presencia de medidas empresariales en este tema, tiene como consecuencia la presencia de innumerables accidentes laborales en el mundo, de aquí la necesidad e importancia de promover estrategias que sean eficaces para la prevención de los accidentes laborales.

2.4 Causa de los accidentes laborales

Según la resolución 1401 de 2007 y NTC 3701 se identifican:

- Causas básicas: causas reales que se manifiestan detrás de los síntomas; razones por las cuales ocurren los actos y condiciones subestándar o inseguras; factores que una vez identificados permiten un control administrativo significativo.

Las causas básicas ayudan a explicar por qué se cometen actos sub estándares o inseguros y por qué existen condiciones subestándar o inseguras. Se clasifican así:

- Factores personales: tienen que ver con la capacidad del trabajador (capacitación, destreza, aptitud, entre otros)
- Factores de trabajo: tienen que ver con la gestión de la empresa (mantenimiento de equipos, calidad de materiales, evaluación de medidas de control, entre otros)
- Causas inmediatas: son circunstancias que se presentan justamente antes del contacto que por lo general son observables o se hacen sentir.

Se clasifican en actos subestándar o actos inseguros (comportamientos que podrían dar paso a la ocurrencia de un accidente o incidente) y condiciones sub estándares o inseguras (circunstancias que podrían dar paso a la ocurrencia de un accidente o incidente).

- Actos sub estándares (actos inseguros): son acciones u omisiones cometidas por las personas que posibilitan que se produzcan los accidentes.
- Condiciones sub estándares (condiciones inseguras): la condición subestándar es la situación que se presenta en el lugar de trabajo y que se caracteriza por la presencia de riesgos no controlados que

pueden generar accidentes de trabajo. (Positiva ARL, 2013, pág. 17)

2.5 Consecuencia de los accidentes laborales

Muchas personas asocian un accidente con una lesión personal, sin embargo, según el uso que se hace de este concepto en el campo de la administración de la seguridad, una lesión personal no ocurre necesariamente antes de que un accidente se le pueda calificar apropiadamente como tal.

Por definición, un accidente es cualquier suceso extraño e inesperado que interrumpe la evolución normal de una actividad. A menudo, los accidentes se asocian con causas fortuitas y/o desconocidas...La definición y la clasificación apropiadas del accidente son necesarias para obtener información, análisis, mantenimiento de registros y comparabilidad de los accidentes. (Sikula & McKenna, 1989, págs. 361-362)

Para Cortés Díaz (2002), hay varias consecuencias derivadas en la salud del trabajador por diferentes condiciones como:

- Consecuencias derivadas de las condiciones de seguridad:
 - Lesiones originadas en el trabajador por elementos móviles de las maquinas (golpes, cortes, atrapamientos), materiales desprendidos (piezas que se mecanizan o elementos de la maquina) etc.
 - Lesiones originadas por herramientas manuales o mecánicas (golpes y cortes), lesiones oculares, esguinces, etc.
 - Lesiones originadas por aplastamientos, caídas de o desde aparatos elevados, vuelvo de vehículos, etc.
 - Quemaduras, asfixia, paro respiratorio, consecuencias de contacto con la corriente eléctrica.

- Consecuencias derivadas de las condiciones del medio ambiente:
 - Factores de origen físico: sordera profesional, aumento del ritmo cardiaco, reducción de la actividad cerebral, deshidrataciones, golpes de calor, cataratas, conjuntivitis, inflamación de la córnea, etc.
 - Factores de origen químico: destrucción de tejidos, irritación de mucosas, alteraciones pulmonares, depresión del sistema nervioso central, malformaciones, etc.
 - Factores de origen biológico: brucelosis, tuberculosis, paludismo, toxoplasmosis, hepatitis, rabia, pie de atleta, etc.

- Consecuencias derivadas de la carga de trabajo: fatiga física o mental, irritabilidad, falta de energía, depresión, mareos, insomnio, problemas digestivos, etc.

- Consecuencias derivadas de la organización del trabajo: insomnio, fatiga, trastornos digestivos, problemas psicológicos (motivados por el tipo de jornada laboral), fatiga mental (como consecuencia de la automatización, falta de comunicación, introducción de nuevas tecnologías o formas de organización) etc. (págs. 30-32)

Las actividades de formación en prevención son fundamentales, y con la capacitación en la prevención de los accidentes laborales, se puede llegar a generar una cultura de seguridad preventiva y además proveer las habilidades y conocimientos necesarios para minimizar la ocurrencia de las consecuencias anteriormente nombradas, y de esta manera también aumentar la productividad.

En la primera mitad del siglo XX los antiguos trolebuses de Light & Company que transitaban por las principales calles de Río de Janeiro y de São Paulo, ostentaban carteles que decían: *“Prevenir accidentes es deber de todos”*. Era una responsabilidad general. Pasaron casi 100 años y el lema no se volvió

obsoleto. Por el contrario, es actual. También existe el viejo refrán popular que dice: *“más vale prevenir que remediar”*. Este dictado adquiere enorme importancia en tiempos modernos. (Chiavenato, 2009, pág. 488)

2.6 Costos de la salud y seguridad laboral

Para Sikula y McKenna (1989), hay dos incentivos principales para que una empresa intente reducir el número de enfermedades y accidentes de los empleados. Una es la preocupación humanitaria por el bienestar de los trabajadores. Esto se basa en un deseo verdadero de prevenir y eliminar todo el sufrimiento humano tanto como sea posible.

El otro incentivo es el costo. En condiciones normales, es mucho más económico mantener una planta con pocos casos de enfermedades y accidentes, y con alto índice de asistencia, que tener mucho tiempo perdido por lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo.

Los costos relacionados con el pago de grandes gastos médicos y seguros elevados a menudo son razón suficiente en el orden financiero y también un incentivo, para la introducción de un programa de salud y seguridad. Sin embargo, usualmente hay muchos costos ocultos y casi siempre insospechados asociados con la presencia de un accidente o una lesión. (pág. 368)

El Consejo de Seguridad Nacional, en su Accident Prevention Manual for Industrial Operations, anota las siguientes categorías de costos ocultos de accidentes:

- 1) Costos de los salarios pagados durante el tiempo perdido de trabajadores que no se lesionaron. Se refiere a los empleados que dejaron de trabajar para observar o ayudar después del accidente o para hablar sobre ello, o bien porque necesitaban utilizar el equipo dañado en el accidente, o porque necesitaban el resultado o la ayuda del trabajador lesionado.

- 2) Costo de daños al material o equipo. La validez de los daños a la propiedad como costo difícilmente puede ponerse en duda. A veces no hay daños a la propiedad, pero se incurre en un costo sustancial cuando se repara el material o el equipo que ha quedado descompuesto.

- 3) Costo de los salarios pagados por tiempo perdido al trabajador lesionado. Además de los pagos de compensación, los pagos hechos según las leyes de compensación por el tiempo perdido después de espera no están incluidos en este rubro de los costos.
- 4) Costo adicional por trabajo en tiempo extraordinario necesario debido al accidente. El cargo de un accidente por trabajo en tiempo extraordinario necesario debido al accidente es la diferencia entre los salarios normales y el salario por tiempo extraordinario durante el tiempo necesario para recuperar la producción perdida y el costo de la supervisión, la calefacción, la luz, la limpieza y demás servicios adicionales.
- 5) Costo de los sueldos pagados a supervisores por el tiempo requerido para actividades necesarias debidas al accidente. La manera más satisfactoria de estima este costo es sumar los sueldos pagados al supervisor por el tiempo que paso fuera de sus actividades normales a resultas del accidente.
- 6) Costo en salarios causado por la reducción en producción del trabajador lesionado después de su regreso al trabajo. Si el nivel de salarios anterior del trabajador lesionado continua, a pesar de una reducción de 40 por ciento en su producción, al accidente debe cargarse 40 por ciento de su salario durante el tiempo de producción reducida.
- 7) Costo del periodo de aprendizaje del nuevo trabajador. Si un trabajador sustituto, durante sus dos primeras semanas produce solo la mitad de lo que hubiera producido el trabajador lesionado por la misma paga, entonces la mitad de los salarios de las dos primeras semanas del nuevo trabajador deben considerarse parte del costo del accidente que obligo a su contratación.

- 8) Costo médico no asegurado, cubierto por la empresa. Por lo general, este costo es el de servicios médicos de la enfermería de la planta. No hay mayor dificultad en estimar un costo promedio por visita a la estación médica.
- 9) Costo del tiempo empleado por la alta supervisión y los oficinistas en investigaciones o en el proceso de los formularios de solicitud de compensación. El tiempo que la supervisión (además del supervisor encargado incluido en el punto 5) y empleados de oficina dedican a investigar el accidente o a ocuparse de las demandas subsecuentes, se agrega al costo del accidente.
- 10) Costos misceláneos usuales. Esta categoría incluye costos menos típicos, cuya pertinencia debe ser demostrada a las claras por el investigador en los informes individuales de accidentes. Entre tales costos posibles están las demandas de responsabilidad a terceros, el costo de rentar un equipo, la pérdida de utilidad en contratos cancelados o pedidos perdidos, el costo de contratar nuevos empleados. Estos factores de costos o cualquier otro no mencionado tienen que estar bien justificados. (Asfahl, 2000, págs. 33-34)

En Colombia, según estadísticas de Fasecolda (Federación de Aseguradores Colombianos), el número de accidentes laborales en el año 2009 fue de 404.552, de los cuales 588 casos tuvieron consecuencias mortales. Este número de accidentes ha aumentado de forma sostenida hasta el 2012, año en el cual se registraron 609.881 accidentes con 530 fallecimientos.

Estas cifras son preocupantes, teniendo en cuenta que para el año 2007 “como consecuencia de los accidentes de trabajo presentados, las empresas perdieron 3.2 millones días de trabajo” (Fasecolda,2008). (Acevedo González, 2016)

2.7 Cultura de prevención en salud y seguridad laboral

El concepto de “cultura de la seguridad” surgió tras el accidente nuclear de Chernóbil en 1986. Varias investigaciones e informes sobre incidentes

importantes han concluido que las deficiencias en la cultura de la seguridad son una cuestión fundamental que debe tomarse en consideración cuando se establecen las causas. (OIT, 2019, pág. 20)

Cuando se habla de la cultura de la prevención, no se trata de crear una nueva cultura. Es educar para crear una nueva cultura. Es educar para crear conciencia, adoptar nuevas conductas y una actitud responsable y de respeto por la protección de las vidas, el entorno, por las futuras generaciones; cultura de la prevención implica, una actitud colectiva que solo puede construirse mediante un largo proceso social, donde cada ser humano, como ciudadano común y/o como parte de los sistemas estructurales que componen la sociedad, sea capaz de cambiar situaciones amenazantes que coadyuvan con la dinámica social en los procesos de desarrollo y de ser coherentes en las decisiones y en la práctica de sus acciones.

Así pues, se puede decir que cultura preventiva es: el conjunto de actitudes y creencias positivas, compartidas por todos los miembros de una empresa sobre salud, riesgos, accidentes, enfermedades y medidas preventivas.

También se define como la actitud proactiva, de todos y todas las integrantes de las familias, escuelas, empresas y comunidades, para emprender acciones de prevención, independientemente de que exista o no un desastre inminente. Cultura de la prevención: la del compromiso por la seguridad, la promoción de la salud y el control total de pérdidas.

La cultura de la prevención de riesgos se fundamenta en el compromiso y la participación. Ciertamente, puede resultar extraño hablar de cultura de la prevención como una novedad. Hace ya más de diez años que existe en nuestro país un marco legal que presenta la cultura de la prevención como el eje, el objetivo y el medio fundamental para conseguir una mejora efectiva de las condiciones de vida y de trabajo de la población laboralmente activa. (ARL SURA)

Puede que existan organizaciones que posean ya una cultura preventiva, sin ser conscientes de ello, también existen otras organizaciones donde se debe

trabajar en la promoción de una cultura preventiva, debido a su alta siniestralidad y se gestiones un cambio cultural.

Generar un cambio de cultura e ir cultivando esa educación de prevención en los empleados, no es algo que se logra de la noche a la mañana, tampoco es un trabajo sencillo, lleva su tiempo adaptarse a esa nueva cultura y puede que en algunas personas no funcione.

Es por esto la importancia del compromiso desde la gerencia, para prevenir accidentes laborales en la organización, ya que desde allí se generan los recursos, y además es fundamental que haya participación de la gerencia y todos los empleados, y que la motivación involucre a todas las partes.

La Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional (FISO), tiene la firme convicción de que la mejor forma de prevenir accidentes de trabajo en las empresas es través de una cultura de seguridad preventiva y para ello el vínculo adecuado es la capacitación. (FISO, 2010, pág. 30)

La seguridad de los trabajadores es un valor que se construye día a día, partiendo primordialmente del respeto por las respectivas normas, una buena formación de los miembros de la organización y un aprendizaje que exija compromiso, tiempo y esfuerzo.

Por último, se considera importante trabajar en una cultura de la prevención como una cuestión social, que concientice a la sociedad en general de la importancia de evitar accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo, y de asimilar practicas seguras. Activar los mecanismos que permitan a la población asimilar que los buenos hábitos que se adquieren en el ámbito del trabajo van a redundar en un individuo que los replicara en su vida personal, en la sociedad, y en la vida misma. (FISO, 2010, pág. 230)

2.8 El papel de RR.HH. con la Salud Ocupacional

La alta gerencia debe participar directamente en las actividades de seguridad; otorgar a los asuntos de seguridad la mayor prioridad en las reuniones y en los programas de producción; asignar un alto rango al personal de seguridad de la empresa e incluir capacitación en seguridad para los nuevos trabajadores.

De manera ideal “la seguridad es parte integral del sistema, se involucra en cada habilidad gerencial y forma parte de las responsabilidades cotidianas de todos”.

Además, la alta gerencia (por lo regular mediante la administración de recursos humanos) debe:

- Institucionalizar el compromiso de la gerencia con una política de seguridad, así como difundirla.
- Analizar el número de accidentes y de incidentes de seguridad para luego establecer metas de seguridad realistas. Georgia-Pacific redujo los costos de indemnización de sus trabajadores con una política que obliga a los gerentes a reducir a la mitad los accidentes; si no lo logran, pierden el 30% de sus bonos.

Comprometerse con la seguridad no es solo un asunto de responsabilidad legal o de humanismo. Los programas de seguridad se pagan solos. (Dessler, 2009, pág. 647)

Para Van Morlegan (2016), a los líderes de RRHH les toca definir políticas que apunten al logro de los objetivos empresariales y es ahí, donde el hombre toma relevancia, ya que es parte fundamental de la gestión de seguridad, de la salud ocupacional y del medio ambiente, al ser sujeto y objeto a la vez en estas disciplinas. (pág. 634)

Existen unas pautas que apuntan a una mejor calidad de vida laboral, siguiendo con Van Morlegan (2016), un buen punto de partida en cualquier tipo de industria que toque liderar los RRHH es reconocer:

- Qué se hace: una buena práctica es analizar las entradas al sistema productivo y cuáles son las salidas esperadas, cuando se dice esperadas, se refieren a aquellas que permanecen bajo el control de la organización, a través de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, lógicamente un incidente forma parte de aquellas salidas que no eran las esperadas, y es aquí donde el hombre puede formar parte del problema como blanco.

- **Cómo se hace:** una clara identificación de los peligros y evaluación de los riesgos, que entrañan los procesos productivos, es el primer paso para la acción preventiva y es responsabilidad de RRHH controlar que se lleven a cabo.
- **Cuándo se hace:** en este punto se consideran las interferencias productivas, superposición de tareas, duración de la jornada, condicionantes externos como ser aspectos climáticos. A esto se refiere cuando se propone pensar en la seguridad como valor. Seguramente con una tarea bien planificada.
- **Dónde se hace:** es sabido que los incidentes/accidentes ocurren por la combinación de actitudes y condiciones inseguras. El dónde se hace, apunta directamente a las condiciones inseguras que rodean al trabajador en su entorno laboral y ambiental.
- **Quién lo hace:** es en este punto que se encuentra el foco de todas las acciones preventivas: el trabajador. Es aquí donde la dirección de RRHH debe asegurar que las personas que intervienen en el proceso productivo de una organización tienen claramente definido sus roles y responsabilidades, poseen las competencias necesarias para desempeñarse con éxito en las actividades asignadas, caso contrario, que formación necesitan para alcanzar esas competencias y ponerlos a su disposición. La capacitación en este punto es la herramienta fundamental. (págs. 634-637)

Chiavenato afirma que las organizaciones que procuran prevenir los problemas de salud de sus trabajadores son las que adoptan programas de bienestar.

El carácter profiláctico de estos programas parte de que se reconoce su efecto en el comportamiento de los trabajadores y el estilo de vida fuera del trabajo,

fomentando que las personas mejoren su salud. También sirven para reducir los elevados costos por concepto de salud.

En 1980 cerca de la mitad de todas las unidades de negocios de Estados Unidos, que tenían menos de 50 trabajadores, ofrecía algún tipo de programa de bienestar y hay una tendencia a que se acelere su oferta.

Por lo habitual, un programa de bienestar tiene tres componentes:

1. Ayudar a los trabajadores a identificar posibles riesgos de salud.
2. Enseñar a los trabajadores cuáles son los riesgos de salud, como presión arterial elevada, fumar, obesidad, dieta pobre y estrés.
3. Fomentar que los trabajadores cambien su estilo de vida, haciendo ejercicio, alimentándose debidamente y vigilando su salud.

Estos componentes son algunos de los procesos para retener a los talentos y son fundamentales para el área de RRHH porque garantizan que las personas continúen en la organización, y así mismos RRHH pueda contribuir al éxito de la organización. (págs.496-497)

Los sistemas de trabajo dirigidos a una óptima conducción se superponen con los estilos personales de ejercer liderazgos, por parte de quienes supervisan cada grupo de trabajo.

Peck (1997), plantea que las reglas generales tienen excepciones, a veces es necesario que el conductor designado se concentre en la conducta de un participante, sin embargo, en estos casos, lo que debe primar es el problema del grupo, es decir que se interviene cuando la conducta del individuo impide el proceso de formación de la comunidad y el grupo en su conjunto parece incapaz de afrontar el problema. (págs. 537-538)

Es indispensable considerar los adecuados aspectos de seguridad y salud ocupacional requeridos para lograr una mejora en la calidad de la seguridad en

los trabajadores, mediante procesos adecuados de capacitación que contemplen las necesidades de la organización y las personas, asegurando de esta manera mejores prácticas de producción, bienestar y cuidado del recurso humano, ya que es el recurso esencial que garantiza en la organización la competitividad, productividad y su perdurabilidad.

3. METODOLOGÍA

En el siguiente capítulo se abordarán los siguientes temas:

- Tipo de investigación
- Unidad de análisis, variables
- Criterio de selección de casos
- Técnicas e instrumentos aplicados.

3.1 Tipo de investigación

Esta investigación es ex post facto (no experimental), ya que consiste en una metodología de investigación empírico-analítica (cuantitativa) en la que el investigador no tiene ningún control sobre la variable independiente, ya sea porque el fenómeno estudiado ya ha ocurrido o porque no es posible controlar la variable independiente.

Del mismo modo, tampoco es posible asignar a los participantes de forma aleatoria. Como indica Mateo (2000), las metodologías ex post facto son las más utilizadas en el ámbito social, proporcionan técnicas para describir la realidad, analizar relaciones, categorizar, simplificar y organizar las variables que configuran el objeto de estudio. Permite observar que ciertos hechos han ocurrido y buscan en el pasado cuales factores los hayan podido ocasionar. (Vega, 2015, págs. 3-4).

En este caso se analiza la efectividad de los programas de capacitación en riesgos laborales, y cómo esto ayuda a la creación de una cultura preventiva y mejora el desempeño organizacional.

El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativa, ya que este enfoque usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2006, pág. 46)

Al mismo tiempo se trata de una investigación descriptiva, es decir que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2006, pág. 103)

Asimismo, esta investigación tiene un diseño longitudinal, se dispone de este diseño ya que recolecta datos a través del tiempo en puntos o periodos, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, pág. 216)

3.2 Unidad de análisis

La unidad de análisis es la Fundación Camino de la Esperanza (Villavicencio, Meta. Colombia).

3.3 Variables

Dentro de las variables se encuentra:

- Variable dependiente: prevención riesgos laborales y mejora en desempeño.
- Variable independiente: programa de capacitación.

3.4 Criterio de selección de datos

Criterios de inclusión: Personal Docente, administrativo de la Fundación Camino de la Esperanza.

El equipo de empleados de la fundación se conforma por graduados universitarios: contadores, psicólogos, docentes, profesionales en salud ocupacional, abogados, enfermeros, terapeutas, nutricionistas, técnicos administrativos, auxiliares contables, también se encuentran personas con estudios terciarios y con formación académica hasta la secundaria.

Dentro de la fundación se encuentran empleados con contratación por prestación de servicios, por contrato a término fijo o por contrato de prácticas dado el caso para los estudiantes universitarios.

El estudio se realizará con el personal de la sede administrativa, ya que de esta sede se derivan los coordinadores para las otras sedes de la fundación. (9 personas).

Se mantendrá bajo confidencialidad los nombres de los empleados que participaran de la investigación.

3.5 Tipo de muestra

La muestra se clasifica como no probabilística, ya que las personas elegidas cumplen con características adecuadas de la investigación.

La fundación cuenta con 64 personas trabajando en la actualidad, distribuidas en todas las sedes, para la encuesta participaron 9 personas (seis personas de la sede administrativa y tres del programa Escuela para todos), siendo el 14% respecto a la población total, ya que participaron del programa de capacitación en riesgos laborales del año 2017 al año 2021. En el grupo encuestado se encuentra la secretaria de gerencia, tesorera, auxiliar contable, personal de servicios generales, monitoras y hermanas franciscanas.

El personal seleccionado para la muestra desarrolla parte de la contratación a término fijo y en la sede principal de la fundación.

3.6 Técnicas e instrumentos

Los cuestionarios utilizados se construyeron ad hoc para el personal de la sede administrativa, con datos laborales y sociodemográficos estos.

El objetivo principal de la encuesta es obtener la información suficiente para dar respuesta a los problemas planteados.

Se realiza mediante la herramienta de formularios de Google, dado que la empresa se encuentra en Colombia, y con esta plataforma se hizo más fácil la obtención de respuestas con el personal de la fundación.

3.6.1 Técnicas cuantitativas: Precisiones sobre la Encuesta

El instrumento que se utilizó fue una encuesta en formato digital, compuesta por 15 ítems de selección múltiple y respuestas abiertas. Se evaluó el nivel de satisfacción sobre las capacitaciones que brinda la empresa en riesgos laborales.

A través del análisis de las respuestas brindadas por los encuestados surge la importancia y necesidad de los procesos de capacitación como una estrategia para prevenir y evitar los riesgos laborales. Sin embargo, se observan algunas respuestas que contradicen esta afirmación, en aspectos específicos como, por

ejemplo, la calidad didáctica de los instructores, el tratamiento de los temas, etc., que determinan que las actividades de formación sean percibidas por un segmento de los asistentes como “aburridas y monótonas”, aún valorándose la importancia del tema.

Estos aspectos se consideran como alertas para la Empresa, para que a futuro fortalezca sus procesos y ponga mayor foco en la selección y entrenamiento de los instructores, el acondicionamiento de los espacios donde se dicta la capacitación y el adecuado tratamiento de los temas propuestos.

Modelo de Encuesta suministrado a los empleados sede administrativa de la Fundación Caminos de la Esperanza: (Ver Anexo).

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos del instrumento aplicado.

4.1 Análisis de datos: Encuesta

La organización estudiada es la Fundación Caminos de la Esperanza de la ciudad de Villavicencio, departamento del Meta, Colombia y el área que se eligió para el estudio fue la sede administrativa (6 personas) más tres de la Escuela para todos; que tal como se indicó, participaron del programa de capacitación en riesgos laborales del año 2017 al año 2021; se presentan los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada.

A continuación, se presenta una serie de gráficos para brindar una mejor visualización sobre los datos investigados.

4.1.1 Información de carácter general

Se analiza en primer lugar, la variable pertinente al género, edad y nivel de estudio alcanzado.

4.1.1.1 Género

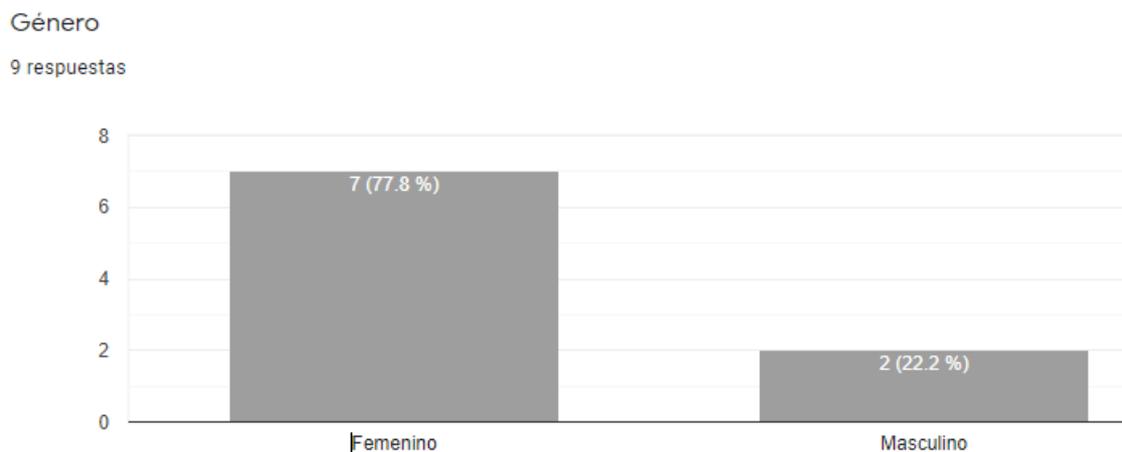
Tabla 3, Respuestas Género

Género	Personas	%
Femenino	7	77,8
Masculino	2	22,2

Fuente: Datos extraídos de la administración de la técnica

De las nueve personas entrevistadas 7 son mujeres, correspondiendo al 77,8% de la muestra, mientras que 2 personas pertenecen al género masculino, que corresponden al 22,2% de la muestra. Se puede ver una marcada preponderancia del personal femenino en comparación del personal masculino.

Figura 12, Respuestas Género



Fuente: Datos extraídos de la administración de la técnica

4.1.1.2 Edad

Tabla 4, Respuestas Edad

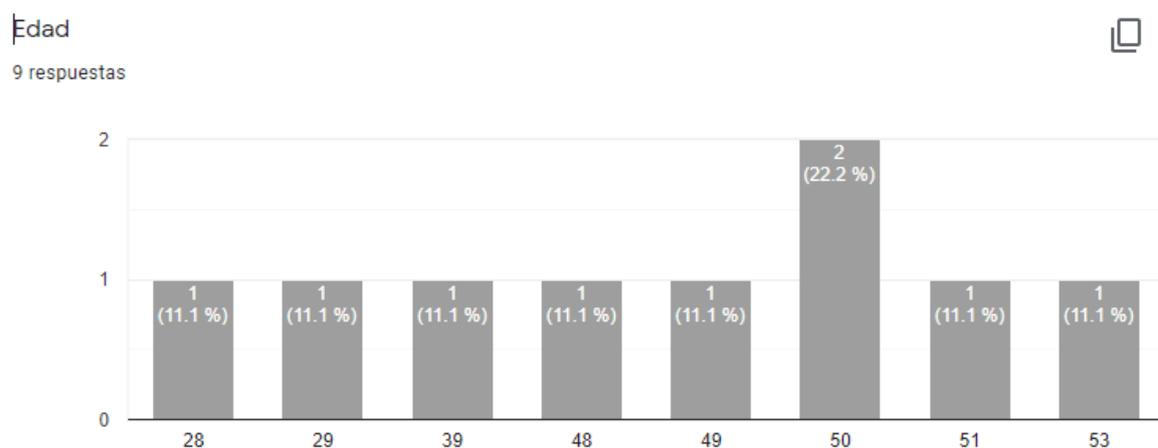
Edad	Personas	%
28	1	11,1
29	1	11,1

Edad	Personas	%
39	1	11,1
48	1	11,1
49	1	11,1
50	2	22,2
51	1	11,1
53	1	11,1

Fuente: Datos extraídos de la administración de la técnica

Se observa un rango de edad entre los 28 y los 53 años, predominando la franja etaria entre 35-50 años. Se considera que el 100% de la población encuestada son adultos.

Figura 13, Respuestas Edad



Fuente: Datos extraídos de la administración de la técnica

4.1.1.3 Nivel de estudio alcanzado

Tabla 5, Respuestas Nivel de estudio

Nivel estudio	Personas	%
Primario	1	11,1

Nivel estudio	Personas	%
Técnico	4	44,4
Universitario	4	44,4

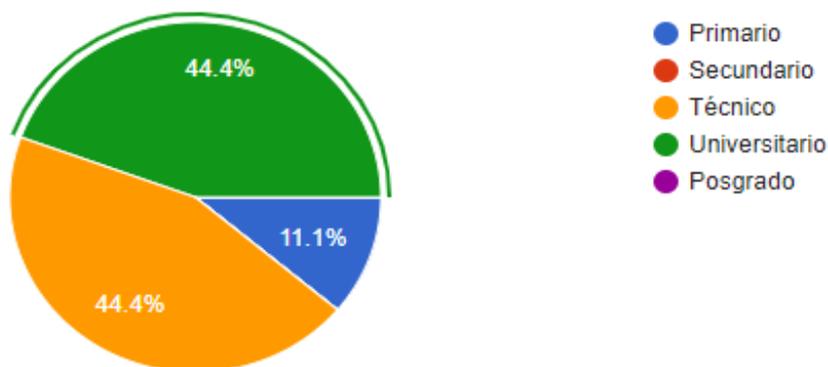
Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

Las respuestas indican que el personal encuestado posee variados niveles de formación educativa, predominando un nivel educativo desarrollado ya que el 11,1% de la muestra realizó hasta la primaria, un 44,4% solo completó el nivel técnico, y el 44,4% restante de la muestra tiene formación universitaria. Se presenta una igualdad entre técnicos y universitarios.

Figura 14, Respuestas Nivel de estudio

Nivel de estudios alcanzados

9 respuestas



Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

4.1.2 Información referente a los resultados obtenidos

4.1.2.1 Accidente de trabajo observado

Tabla 6, Respuestas Accidentes de trabajo observados

Personas	Accidentes observados	%
8	No	88,9
1	Si	11,1

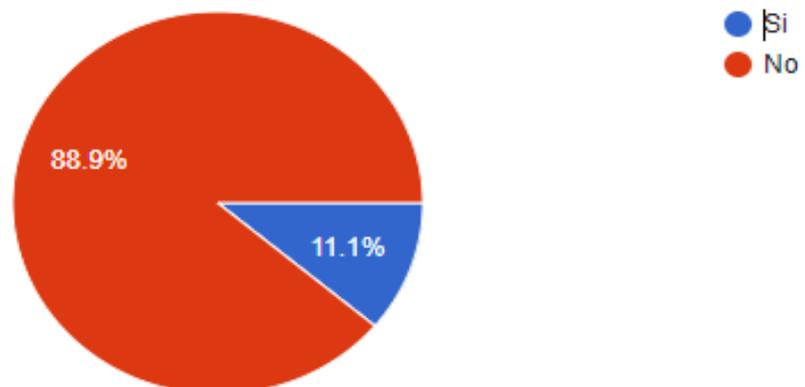
Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

Del 100% de las personas encuestadas, el 88,99% de la muestra no han observado accidentes de trabajo dentro de la organización, mientras que el 11,1% de la muestra, sí ha presenciado accidente laboral. Esto ocurre ya que los accidentes son el resultado de causas donde su origen está en condiciones o actos inseguros, es necesario saber cuál es la causa del accidente para así mismo poderla eliminar y que no vuelva a suceder.

Figura 15, Respuestas Accidentes de trabajo observados

¿Ha presenciado un accidente de trabajo dentro de la organización?

9 respuestas



Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

4.1.2.2 Reacción ante un accidente de trabajo

Tabla 7, Respuestas Saber Reaccionar ante accidente de trabajo

Personas	Respuesta	%
8	No	88,9
1	Sí	11,1

Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

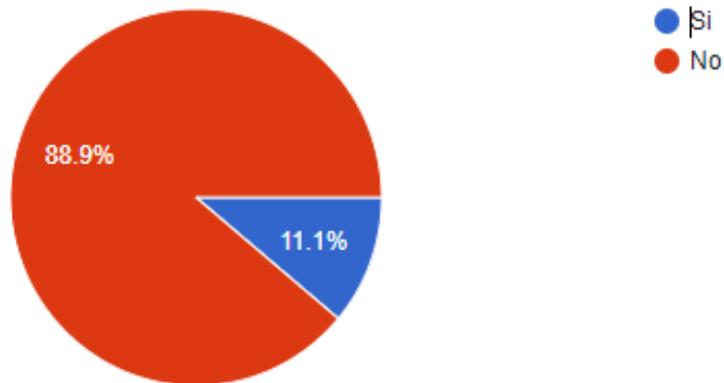
Ante la pregunta de si sabe reaccionar ante la presencia de un accidente de trabajo el 88,9% de la muestra manifestó que no sabían, mientras que el 11,1% de la muestra manifestó que sí sabía. Gracias a esta información, se puede detectar que es necesario reforzar las capacitaciones en prevención de riesgos del trabajo principalmente en primeros auxilios, y establecer un plan de prevención ante esta situación, ya que la mayoría de las personas no sabe cómo reaccionar ante un accidente de trabajo. Se desprende de las respuestas que el hecho de haber presenciado un accidente de trabajo brinda herramientas sobre cómo proceder, en contraposición a no haber pasado por esta situación.

Frente al dato sobre la falta de capacidad de reacción ante un accidente de trabajo, se reafirma la necesidad de las capacitaciones para evitar mayores traumatismos a los empleados/funcionarios que se hallan expuestos a un accidente laboral, por leve que sea. Todas las personas deben estar preparadas para responder frente a una situación de este tipo, minimizando consecuencias negativas.

Figura 16, Respuestas Saber reaccionar ante accidente de trabajo

¿Sabe usted como reaccionar ante la presencia de un accidente de trabajo?

9 respuestas



Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

4.1.2.3 Participación en capacitaciones de prevención de riesgos laborales

Tabla 8, Participación en capacitaciones de prevención de riesgos laborales

Personas	Repuesta	%
9	Sí	100

Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

Frente al tema de las capacitaciones en prevención de riesgos el 100% de los encuestados manifestó que sí han participado, debido a que son de obligatoria asistencia y para el cumplimiento de la normatividad, para su debida certificación.

Figura 17, Respuestas Participación en capacitaciones

¿Ha participado de capacitaciones en prevención de riesgos en el trabajo?

9 respuestas



Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

4.1.2.4 Frecuencia de las capacitaciones en prevención de riesgos

Tabla 9, Respuesta Frecuencia de las capacitaciones en prevención de riesgos

Personas	Repuesta	%
9	Cada mes	100

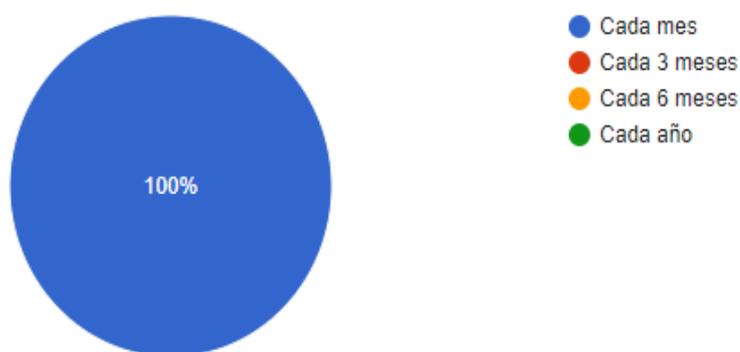
Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

El 100% de los encuestados manifestó que la frecuencia de las capacitaciones es mensual, debido al cronograma de capacitación establecido por el profesional de SST.

Figura 18, Respuesta Frecuencia de las capacitaciones en prevención de riesgos

¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones en prevención de riesgos en el trabajo?

9 respuestas



Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

4.1.2.5 Calificación de las capacitaciones

Tabla 10, Respuestas Calificación de las capacitaciones

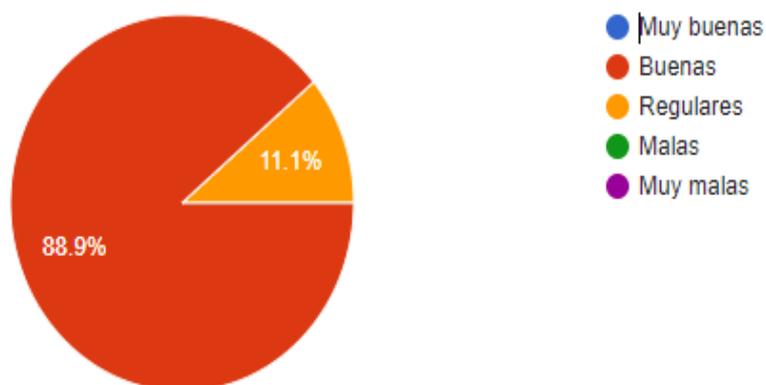
Personas	Repuesta	%
8	Buenas	88,9
1	Regulares	11,1

Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

Figura 19, Respuestas Calificación de las capacitaciones

¿Cómo calificaría globalmente las capacitaciones vigentes en prevención de riesgos laborales?

9 respuestas



Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

Frente a la calificación otorgada por los participantes a las capacitaciones, el 88,9% de la muestra, manifestó que su calidad es buena, mientras que el 11,1% de la muestra dijo que las capacitaciones le parecían regulares.

Es un resultado para analizar de modo especial, dado que por un lado en este ítem la mayoría valora a la capacitación como buena, y por el otro, se contradice esto con los resultados de las preguntas anteriores y también respecto a no saber cómo reaccionar frente a un accidente (Tabla 7).

Entendemos que estas respuestas corresponden a la valoración de la capacitación en términos globales. Profundizando, surge la crítica respecto de algunos aspectos específicos, ya mencionados anteriormente (calidad didáctica de los instructores, pertinencia de los contenidos, capacidad de reacción frente a un incidente).

4.1.2.6 Acuerdo con los contenidos de las capacitaciones

Tabla 11, Respuestas Acuerdo con los contenidos de las capacitaciones

Personas	Repuesta	%
8	Si	88,9
1	No	11,1

Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

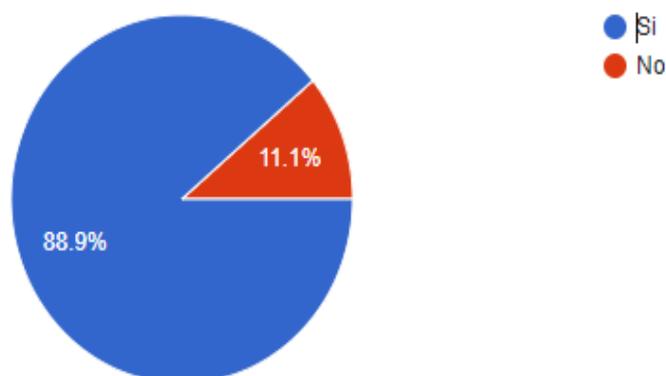
Los resultados obtenidos indican que el 88,9% de la muestra, manifestó que están de acuerdo con los contenidos de las capacitaciones, mientras que el 11,1% no está de acuerdo.

Vinculando esta respuesta con la anteriormente señalada como respuestas contradictorias. Puede pensarse en primer lugar, que la respuesta dada por los encuestados en este ítem puede estar indicando que las personas no demuestran interés o una posición activa por saber a profundidad de un tema que necesiten saber, según la administración, por consiguiente, se limitan a asistir y revisar los temas que la empresa les ofrece según el cronograma de capacitaciones.

Figura 20, Respuestas Acuerdo con los contenidos de las capacitaciones

¿Está de acuerdo con los contenidos de las capacitaciones recibidas en prevención de riesgos laborales?

9 respuestas



Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

4.1.2.7 Concepto sobre aspectos fundamentales en el plano de seguridad laboral tratados en las capacitaciones

Tabla 12, Respuestas Concepto sobre aspectos fundamentales en el plano de seguridad laboral

Personas	Repuesta	%
6	Si	66,7
3	No	33,3

Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

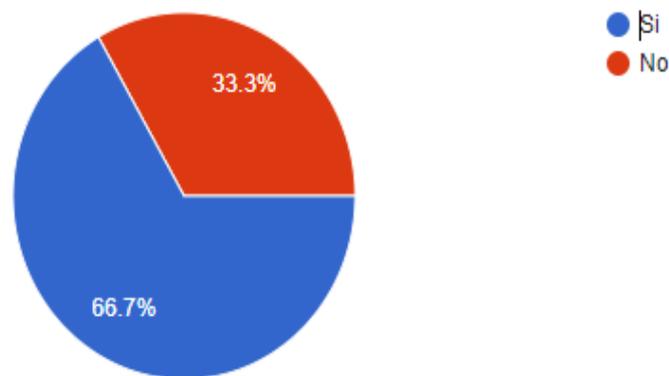
Frente al tema de la cobertura de aspectos fundamentales, un 33,3% de la muestra manifiesta significativamente que no cubre los citados aspectos, mientras que el 66,7% considera que sí los cubre.

En esta pregunta aparece un número crítico de cierta relevancia respecto que las capacitaciones no cumplen su propósito y los sujetos logran un criterio de análisis crítico y objetivo acerca de las necesidades a ser cubiertas en las capacitaciones recibidas, y la realidad observada.

Figura 21, Respuestas Concepto sobre aspectos fundamentales en el plano de seguridad laboral

¿Cree usted que las capacitaciones brindadas en riesgos laborales cubren aspectos fundamentales para que usted desempeñe con seguridad sus tareas?

9 respuestas



Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

4.1.2.8 Resolución de dudas por parte del instructor

Tabla 13, Respuestas Acerca de la resolución de dudas por parte del instructor

Personas	Repuesta	%
6	Siempre	66,7
3	A veces	33,3

Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

Respecto al tema de la resolución de dudas por parte del instructor, el 66,7% de la muestra manifiesta que siempre sucede este hecho, mientras que el 33,3% manifiestan que a veces. Vuelve a aparecer –como en ítem anterior- una masa crítica del 33% que demuestra que a veces no se resuelven las dudas con el instructor.

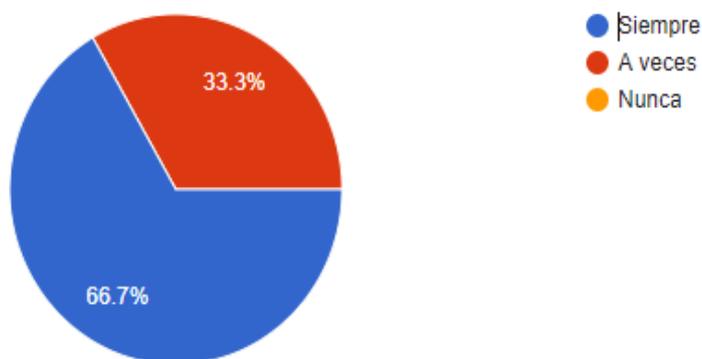
Si bien se observa cierta crítica frente a la capacidad de resolución de dudas por parte del instructor, en ningún momento se desvaloriza la importancia de la capacitación como concepto general. Asimismo, podríamos interpretar que la no resolución de *todas* las dudas por parte del instructor constituye una estrategia

didáctica, aplicada a fomentar el espíritu investigador por parte del público usuario.

Figura 22, Respuestas Acerca de la resolución de dudas por parte del instructor

¿El instructor de la capacitación soluciona las dudas que hay entre los participantes?

9 respuestas



Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

4.1.2.9 Sobre la evaluación o retroalimentación del tema dictado

Tabla 14, Respuestas Sobre la evaluación o retroalimentación del tema dictado

Personas	Respuesta	%
9	Siempre	100

Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

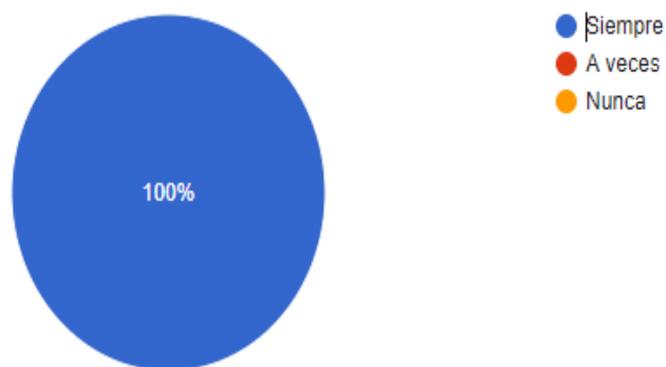
Respecto al tema de la realización de un ejercicio evaluador después de la capacitación, se identifica que siempre se realiza, ya que es de obligatorio cumplimiento para el manual de SG-SST.

Puede esta respuesta estar indicando que, si bien el contenido de la capacitación dada se evalúa satisfactoriamente en su comprensión por los capacitados, pero –por respuestas dadas en preguntas anteriores- es insuficiente en un alcance abarcativo de las necesidades a ser trabajadas por los capacitadores

Figura 23, Respuestas Sobre la evaluación o retroalimentación del tema dictado

Finalizada la capacitación ¿se realiza algún tipo de evaluación o retro alimentación del tema dictado?

9 respuestas



Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

4.1.2.10 Agrado por asistir a las capacitaciones

Tabla 15, Respuestas Agrado por asistir a las capacitaciones

Personas	Respuesta	%
3	Siempre	33,3
5	A veces	55,6
1	Nunca	11,1

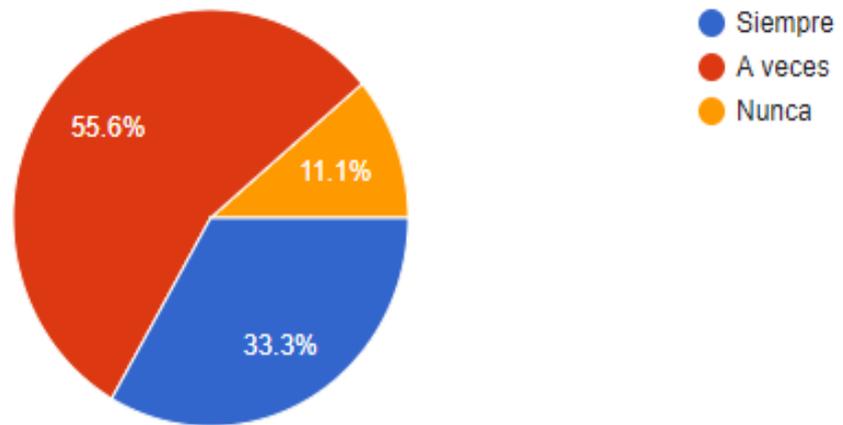
Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

Predomina un insuficiente agrado en asistir a las capacitaciones, no se las evalúa como significativas y atrayentes.

Figura 24, Respuestas Sobre el agrado por asistir a las capacitaciones

¿Le agrada asistir a capacitaciones en riesgos laborales?

9 respuestas



Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

Complementariamente se plantean dos preguntas abiertas, en donde el encuestado justifica el porqué de su respuesta al ítem 13.

Respuestas:

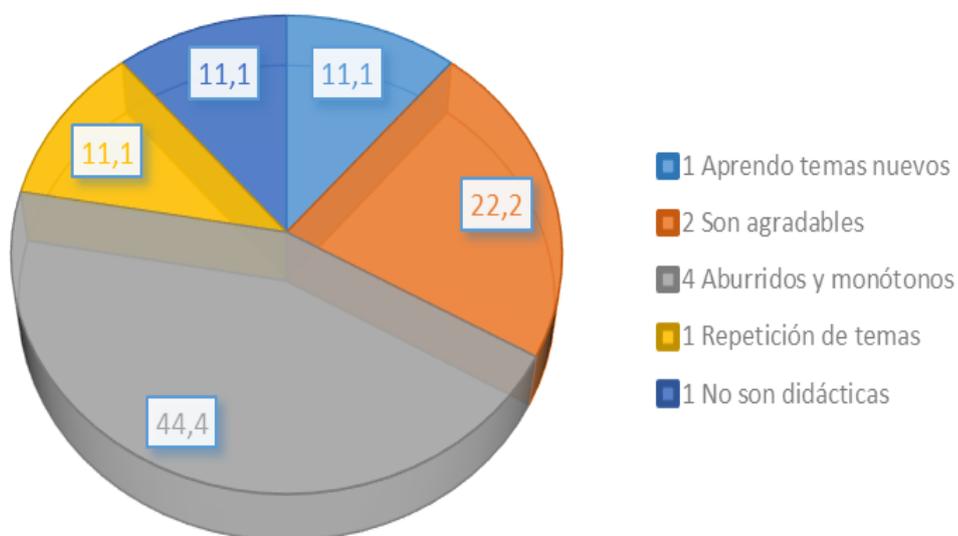
1. Son agradables
2. A veces son muy extensas y aburridas
3. Aunque son necesarias, hay días que solo leen y se puede evitar ir a la capacitación si nos envían lo que se va a leer
4. Hay capacitadores que hacen las charlas muy extensas y aburridas y no vemos motivación de participar
5. Los temas son extensos
6. A veces se repiten muchos temas ya vistos y se convierte aburrido
7. Aprendo temas nuevos
8. Son en horario muy temprano y monótonas
9. Son buenos temas

Tabla 16, Justificación de la respuesta 13- Compendio

Personas	Respuesta	%
1	Aprendo temas nuevos	11,1
2	Son agradables	22,2
4	Aburridos y monótonos	44,4
1	Repetición de temas	11,1
1	No son didácticas	11,1

Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

Figura 25, Justificación de la respuesta 13- Compendio



Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

Resulta importante el haber profundizado en la indagación sobre los fundamentos de las respuestas dadas, apareciendo de modo significativo la existencia de una postura crítica de insatisfacción respecto a las capacitaciones impartidas y permite comprender la dirección observada en respuestas críticas anteriores.

Se observa que hay un mayor porcentaje de percepciones respecto a ver los contenidos de las capacitaciones como aburridos y monótonos, se repiten los temas y no son didácticas.

Estos resultados indican la necesidad de trabajar tanto en los aspectos formales como de contenido en las capacitaciones a impartir, según manifiestan los sujetos evaluados.

Sin quitarle mérito ni pertinencia a los procesos de capacitación, se observa que los mismos son percibidos positivamente en términos generales, pero con aspectos mejorables en lo particular.

Ahora bien, ante la presencia de respuestas que se pueden tomar como contradictorias, y que a primera vista incluso podrían ser tomadas como negativos, a la luz de un buen análisis, se transforman en un resultado positivo dentro del *proceso* capacitador, en la medida que permiten señalar e identificar falencias. Es importante que las mismas sean corregidas, para que a futuro haya una mayor aceptación de las prácticas de prevención de riesgos laborales mediante adecuadas capacitaciones.

En síntesis, la implementación de los procesos de capacitación, tal como se ha venido desarrollando, requiere de ajustes para un mayor éxito de la gestión organizacional.

4.1.2.11 Sugerencias

¿Tiene alguna sugerencia que ayude a mejorar las capacitaciones en riesgos laborales?

Respuestas:

1. Más prácticas
2. Que haya más participación de los empleados en las capacitaciones
3. Que no sean aburridas
4. Me gustaría que fueran más didácticas ya que con la práctica creo que retenemos mejor la información
5. Los temas son largos y aburridos, no retengo buena información

6. Que las capacitaciones sean más entretenidas, así sean repetidos los temas, pero con diferentes métodos puede ser más agradable
7. Son solo lecturas, me gustaría poder interactuar más
8. Que sean más didácticas
9. Que sean más entretenidas en su contenido

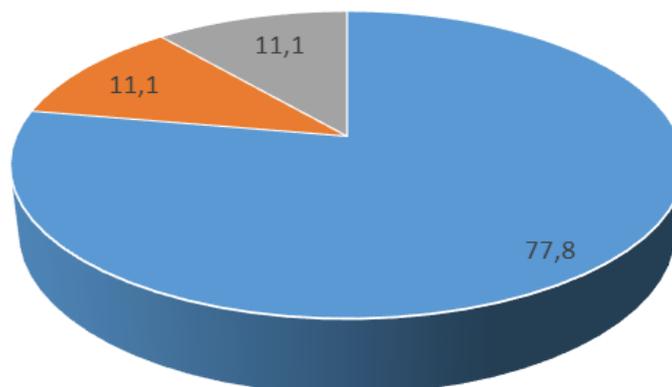
De acuerdo con las respuestas planteadas y coherente con las respuestas consignadas para la pregunta 14, se presenta el siguiente resumen de propuestas para las futuras capacitaciones.

Tabla 17, Resumen de propuestas para futuras capacitaciones

Personas	Respuesta	%
7	Que sean más entretenidas y didácticas	77,8
1	Que haya más participación	11,1
1	Que sean más prácticas	11,1

Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

Figura 26, Resumen de propuestas para futuras capacitaciones



- 7 Que sean más entretenidas y didácticas
- 1 Que haya más participación
- 1 Que sean más prácticas

Fuente: Datos extraídos de la etapa empírica

Frente a las futuras capacitaciones el 77,8 % de los encuestados, coinciden en que éstas deben ser más entretenidas y didácticas, mientras que el restante 22,2% promueve la realización de mayores prácticas y una mayor participación de los asistentes.

Esta información permite revisar el contenido de las próximas capacitaciones brindadas y sirve como base para poder cambiar la metodología de enseñanza.

5. CONCLUSIONES

De acuerdo con el análisis de los datos recolectados durante el desarrollo de esta investigación, se expondrá una serie de conclusiones y aportes que contribuyen a un cambio de abordaje teniendo en cuenta la importancia de la capacitación en prevención de riesgos laborales y la mejora del desempeño organizacional, generando así cambios y beneficios, gracias a una buena implementación del programa de capacitación.

A partir de este estudio de evaluación del impacto de un programa de capacitación en prevención de riesgos laborales y mejora de la productividad se propuso que sucediera un cambio dentro de la organización, logrando generar una cultura preventiva. En el área de Recursos Humanos, se observó un cambio positivo en cuanto al desempeño laboral, al comenzar a utilizarse lo expuesto en esta investigación.

Nos enfocamos en la problemática de la capacitación desde dos lugares simultáneamente. Por un lado, la labor de los capacitadores, en una diversa gama de situaciones de enseñanza y aprendizaje, y, por otro lado, el comportamiento reflexivo, crítico y participativo de los destinatarios de la capacitación.

Como profesionales de Salud Ocupacional, nos centramos en que dentro de la organización el aprender sea una meta central, y de esta manera se desarrolle una generación de empleados, con los cuales el conocimiento se pueda compartir además de los valores y el crecimiento en equipo.

Enfocándonos en resolver problemas y obstáculos, de manera que el aprendizaje sea posible, comprendiendo objetivos y necesidades de la capacitación a la cual se quiere dar respuesta, con el propósito de que los empleados se sientan involucrados en la actividad y la misma satisfaga su necesidad de aprendizaje: de esta manera se contribuye a alcanzar los objetivos planteados por la organización.

Asimismo, entendemos que un buen diseño y aplicación de un programa de capacitación para la prevención de riesgos laborales, aporta calidad de vida y

bienestar al empleado, además de productividad y prosperidad en la organización.

5.1 Objetivos planteados de la investigación

Se exponen las conclusiones en base a los objetivos planteados:

- Objetivo general:
 - Evaluar el impacto de un programa de capacitación en prevención de riesgos laborales y mejora de la productividad, aplicado en el año 2017 en la Fundación Camino de la Esperanza (Villavicencio, Colombia).

En términos generales, como ya fue mencionado, se pudo confirmar la importancia y pertinencia de la capacitación en riesgos laborales, pero a su vez se pudo determinar que el proceso de implantación desarrollado requiere corregir algunos aspectos, como por ejemplo la dinámica de impartición de contenidos. Se propone implementar estrategias educativas que promuevan la participación y generen mayor receptividad de los mensajes enviados por los instructores designados.

En esa línea, se logró identificar que desde el año 2017 al presente año, para un segmento significativo de los encuestados (44%), el programa de capacitación ha sido monótono, insuficiente en aportar al problema planteado y cada vez los empleados sienten menos motivación de participar debido a la falta de dinámicas y repetición de temas en las capacitaciones.

Esto constituye un llamado de atención para la Empresa e indica que es necesario fortalecer los procesos capacitadores evitando las “ charlas magistrales” y mediante la inclusión de estrategias participativas y lúdicas como una forma de intercambiar de manera más didáctica y fluida con el auditorio, para que el mensaje efectivamente llegue al participante y al mismo tiempo se reafirme del papel positivo de la capacitación, se generen escenarios de agrado y alta receptividad y obviamente de posterior aplicabilidad en sus respectivos espacios laborales.

A su vez, y en el entendido sobre que las capacitaciones se desarrollan de una manera obligatoria y forzosa para los empleados/funcionarios, es deber de la

Empresa promover capacitaciones con alto nivel académico, con instructores altamente calificados y que demuestren alto nivel de convicción y conocimiento al momento de presentarse en el aula. De esa manera entendemos que se borraría la percepción de “monotonía e insuficiencia de los temas”.

- Objetivos específicos:
 - Categorizar el tipo de capacitación y resultados de esta en cuanto a la prevención de los riesgos laborales y mejora en el desempeño de los empleados en la organización evaluada.

Debido a que las capacitaciones brindadas son siempre en las aulas, se genera desinterés por parte de los trabajadores, ya que no se aplican otros métodos más didácticos donde el personal se sienta más involucrado, y esto pueda redundar en una mejoría en el desempeño laboral.

- Establecer las causas centrales de los riesgos laborales existentes en la empresa estudiada.

En base a los resultados de la encuesta, se observa que los empleados no saben reaccionar ante un accidente de trabajo. Es decir, estamos señalando aspectos de la capacitación a mejorar, tanto en lo formal como en su contenido.

Para poder identificar los riesgos laborales, se debe realizar un análisis detallado de las necesidades específicas de formación y se profundice en las causas que llevan a esta situación, para así luego poder revertirlas, identificando fortalezas y debilidades en la vinculación entre capacitación, prevención, riesgos, y desempeño, evaluando su predominio y necesidades de abordaje.

Como *fortaleza* se puede mencionar que legalmente se cumple con el programa anual de capacitación, y mensualmente los empleados reciben las capacitaciones acordes al calendario.

Como *debilidad* identificada según los resultados de la encuesta, surge que el desinterés en estas capacitaciones genera pérdidas de tiempo y dinero, y la más grave consecuencia es que, si sucediera algún accidente e incidente, los empleados no estarían preparados y serían así más grandes las pérdidas económicas y el eventual impacto en la integridad de las personas que integran la organización.

5.2 Limitaciones

Durante el desarrollo de esta investigación, la principal limitación que se presentó fue la inconstante comunicación con la secretaria de gerencia, ya que no pude obtener acceso de la información requerida en el tiempo estipulado en mi cronograma de actividades.

Sin embargo, esta situación se fue subsanando paulatinamente y no tuvo un impacto negativo significativo en el desarrollo del proyecto; por lo demás, no tuvo incidencia alguna en la presentación y contenidos de las respuestas de los encuestados.

6. RECOMENDACIONES

Si se espera mejorar el desempeño del empleado y que éste resulte favorablemente impactado, debe haber cierta motivación por el aprendizaje; sin el debido interés por lo aprendido, no habrá posibilidades del verdadero cambio en lo cotidiano.

Es evidente que, si no se alcanza a despertar el interés personal por llevar a la práctica lo que se ha enseñado en las capacitaciones, todo el esfuerzo quedará desnaturalizado y no existirá la posibilidad de observar procesos de mejora.

Desde el punto de vista de la tesista, existen mejoras que se pueden realizar dentro de la organización por parte de RRHH y el departamento de Salud Ocupacional. Partiendo de los resultados obtenidos, se propone lo siguiente:

- Accidentes de trabajo:
 - Se recomienda hacer evaluaciones y revisiones periódicas de los protocolos para las tareas a realizar, el equipo de protección del personal, contenido de capacitaciones en prevención de riesgos del trabajo, estado de las instalaciones de trabajo, etc.
 - Verificar que el trabajador se encuentre en buenas condiciones de salud para la realización de la tarea.
 - Identificar a tiempo los incidentes que sucedan para así tomar las medidas respectivas con el fin de evitar que ocurra un accidente grave ocasionando daños perjudiciales en el trabajador y en la estructura de la organización.

Es fundamental que el responsable de RRHH se involucre en las investigaciones de accidentes/incidentes. Además de establecer un canal de comunicación interna, donde se den a conocer los incidentes/accidentes, los resultados de la investigación, acciones correctivas y lecciones aprendidas.

- Reacción ante un accidente de trabajo:
 - Haría falta más gestión e interés por parte del área de RRHH y de Salud ocupacional, en cuanto a proponer más capacitaciones en este tema de gran importancia.
 - Que se involucre más la ARL en las propuestas de control de riesgos.
 - Exigir el acompañamiento de la ARL para que brinde asesorías en cuanto a los procedimientos, medidas correctivas y preventivas cuando suceda un accidente e incidente en el trabajo.
 - Brindar capacitaciones en primeros auxilios a los respectivos brigadistas y que de esta manera sea socializado con los demás trabajadores.

- Temas de capacitación:
 - El área de RRHH debe participar activamente en las capacitaciones, iniciando o cerrando cada actividad, dejando claro la importancia que representa para la organización estos temas.
 - A manera de incentivo, se podría incluso implementar un programa de reconocimiento al personal y/o al sector que haya tenido un desempeño meritorio en cultura de prevención en riesgos laborales.

- Aspectos fundamentales en seguridad laboral:
 - Primero que todo hay que entender cuáles serían para los empleados los aspectos fundamentales en términos de seguridad laboral, ya que, al pertenecer al área administrativa, puede que no perciban fácilmente los riesgos a los que están expuestos en su área de trabajo.

- RRHH podría incluir encuestas o relevamientos sobre la percepción del personal respecto a seguridad y salud ocupacional, y de esta manera identificar las necesidades de cada uno de ellos.
- Sugerencias de empleados:
 - Dentro de las preguntas de la encuesta, se encontraba un ítem de sugerencias donde los empleados podían escribir qué proponían para mejorar las capacitaciones en riesgos laborales. Se trata de crear un compromiso real en los empleados para que adopten las medidas de seguridad y participen en su continuo mejoramiento.

Fue muy positivo haber podido recibir estas sugerencias, ya que se puede acceder a la percepción *real* de la población objetivo de la capacitación.

Adicionalmente, se podrían realizar campañas que excedan los límites de la organización en cuanto a prevención de riesgos laborales, como por ejemplo sobre seguridad vial, pausas activas, danza terapia, etc., en donde los empleados puedan participar y se sientan en un ambiente cómodo y agradable.

Dentro de lo posible, en cada reunión convocada por RRHH, se podría comenzar reforzando algún tema de salud ocupacional que sea significativo, tal como accidentes ocurridos, evaluación de capacitaciones y capacitadores, algún cambio de resolución, de manera de ir generando de a poco un cambio cultural importante.

También es fundamental contribuir a que los directivos de la organización adquieran técnicas que les permitan acercarse a la realidad de sus empleados, de manera que se vuelvan protagonistas en la generación de este cambio.

Es importante que se adopten actitudes de seguimiento y acompañamiento para ayudar a superar los obstáculos que se planteen en los procesos de aprendizaje, esto ayuda a que se alcance una mayor efectividad siempre y cuando se conciba con una preparación preliminar adecuada antes de la situación de capacitar.

Se requiere que se cumpla con la legislación vigente en cuanto al SG-SST, ya que sin su aplicación y desarrollo se pueden generar multas y sanciones establecidas por el ministerio de trabajo.

Para finalizar, al tener en cuenta las sugerencias anteriormente nombradas, se contribuiría a evitar accidentes laborales, y en parte a mejorar el desarrollo de la función de RRHH dentro de la organización, adquiriendo ésta un rol clave en el proceso de transformación de comportamientos.

7. BIBLIOGRAFÍA

- ARL SURA. Motive a su personal con capacitación. Recuperado de <https://www.arlsura.com/index.php/173-noticias-riesgos-profesionales/noticias/1870-motive-a-su-personal-con-capacitacion>
- Acevedo González, K. (2016). Costos de los accidentes laborales: Cartagena-Colombia, 2009-2012. *Ciencias psicológicas*, 10(1), 31-41.
- ARL SURA. Recuperado de ¿Qué es cultura de prevención?: <https://www.arlsura.com/index.php/component/content/article/66-centro-de-documentacion-anterior/prevencion-de-riesgos-/1470-ique-es-cultura-de-prevencion>
- Asfahl, C. R. (2000). Seguridad industrial y salud. México D.F: Pearson educación.
- Ayala, S. (2013). Administración de Recursos humanos. Recuperado de Slideshare: <https://es.slideshare.net/ElyelizReyes/sabino-ayala-villegas-administracion-de-recursos-humanos>
- Betancourt, O. (1999). Texto para la enseñanza e investigación de la salud y seguridad en el trabajo. Quito: OPS/OMS-FUNSAD.
- Blake, O. J. (1997). La capacitación. Un recurso dinamizador de las organizaciones. Buenos Aires: Ediciones Macchi.
- Blake, O. J. (2000). Origen, detección y análisis de las necesidades de capacitación. Buenos Aires: Macchi.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México. F: The McGraw-Hill.
- Cortés Díaz, J. M. (2002). Seguridad e higiene del trabajo. Madrid, España: Tébar.
- Decreto Número 1072. (26 de 05 de 2015). Ministerio del Trabajo. Recuperado de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

- Dessler, G. (2009). Administración de recursos humanos. México: Pearson.
- FISO, F. I. (2010). Fiso - 10 años, Un sueño hecho realidad. Buenos Aires.
- Gore, E. (1996). Educación en la empresa. Granica.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. México D.F: McGraw-Hili Interamericana.
- ICONTEC, Decreto 1072 y la implementación de un sistema de gestión de la seguridad y salud. Recuperado de https://www.icontec.org/eval_conformidad/%E2%80%8Bdecreto-1072-y-la-implementacion-de-un-sistema-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud%E2%80%8B/
- Lizarazoa, C. G., Fajardoa, J. M., Berrioa, S., & Quintanaa, L. (s.f.). *Breve historia de la salud ocupacional en Colombia..* Departamento de Ingeniería Industrial. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia: Organización Iberoamericana de Seguridad Social.
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; Ministerio de Educación; Instituto Nacional de Educación Tecnológica, Organización Internacional del Trabajo. (2014). Salud y seguridad en el trabajo (SST). Aportes para una cultura de la prevención. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_248685.pdf
- OIT, (2008). Mi vida...Mi trabajo...Mi trabajo en seguridad. Gestión del riesgo en el medio laboral. Recuperado de www.ilo.org/safework/safeday
- OIT, (2019). SEGURIDAD Y SALUD EN EL CENTRO DEL FUTURO DEL TRABAJO. Suiza.
- Parra-Penagos, C. & F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. Investigación desarrollo innovación, 131-143.
- Pico Merchán, M. E. (2011). Editorial. Revista Hacia la Promoción de la Salud, 9-10.

- Positiva ARL, (2013). ¿Cómo investigar incidentes y accidentes de trabajo en la empresa? Bogotá D.C.
- Prada, A. R. (2012). Investigación de accidentes por el método del árbol de causas. Madrid.
- Sanitco. (2018). Salud ocupacional en Colombia, tema de alta importancia. Recuperado de <https://www.sanitco.com/blog/nwarticle/34/1/Salud-ocupacional-Colombia-tema-alta-importancia>
- Sikula, y McKenna, (1989). Administración de recursos humanos. México D.F: Limusa.
- Siliceo, A. (2004). Capacitación y desarrollo de personal. Recuperado de <https://books.google.com.ar/books?id=CJhlsrSulMUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=true>
- Tamez, Abreu, y Garza. (2009). Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico. International Journal of Good Conscience.
- Van Morlegan, L. (2016). Recursos humanos: área clave en la gestión de la empresa. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: La ley S.A.E.e I.
- Vega, C. (2015). Papel de trabajo, Aspectos epistemológicos de la estimación estadística de modelos: Investigación Ex-post-facto. IMYCA; Facultad de Ingeniería

8. ANEXOS

Encuesta

Modelo de encuesta suministrada a los empleados de la sede administrativa de la Fundación Caminos de la Esperanza, Villavicencio/Meta (Colombia).

<u>Encuesta de satisfacción sobre capacitación en riesgos laborales</u>	
<u>Fundación Caminos de la Esperanza</u>	
<u>Villavicencio/Meta</u>	
Las respuestas suministradas por usted son confidenciales y los datos obtenidos se utilizarán para una tesis de investigación.	
Sede: Administrativa	
Fecha ___/___/___	
Género	M _____ F _____ Edad _____
• Nivel de estudios alcanzados	
1.	Primario
2.	Secundario
3.	Técnico
4.	Universitario
5.	Posgrado
• ¿Ha presenciado un accidente de trabajo dentro de la organización?	
1.	Si
2.	No
• ¿Sabe Ud. cómo reaccionar ante la presencia de un accidente de trabajo?	
1.	Si
2.	No
• ¿Ha participado de capacitaciones en prevención de riesgos en el trabajo?	
1.	Si
2.	No
• ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones en prevención de riesgos en el trabajo?	
1.	Cada Mes
2.	Cada 3 Meses
3.	Cada 6 Meses
4.	Cada Año
• ¿Cómo calificaría globalmente las capacitaciones vigentes en prevención de riesgos laborales?	
1.	Muy Buenas
2.	Buenas
3.	Regulares

4. Malas

5. Muy Malas

- ¿Está de acuerdo con los contenidos de las capacitaciones recibidas en prevención de riesgos laborales?

1. Si

2. No

- ¿Cree Ud. que las capacitaciones brindadas en riesgos laborales cubren aspectos fundamentales para que Ud. desempeñe con seguridad sus tareas?

1. Si

2. No

- ¿El instructor de la capacitación soluciona las dudas que hay entre los participantes?

1. Siempre

2. A Veces

3. Nunca

- ¿Finalizada la capacitación se realiza algún tipo de evaluación o retro alimentación del tema dictado?

1. Siempre

2. A Veces

3. Nunca

- ¿Siente gusto por asistir a capacitaciones en riesgos laborales?

1. Siempre

2. A Veces

3. Nunca

De acuerdo a la respuesta anterior justifique el por qué

- ¿Tiene alguna sugerencia que ayude a mejorar las capacitaciones en riesgos laborales?

¡Gracias por su tiempo y dedicación!

Respuestas

Encuesta 1: Satisfacción sobre capacitación en riesgos laborales.

Las respuestas suministradas por usted son confidenciales y los datos obtenidos se utilizarán para una tesis de investigación.

Sede: Administrativa

Fecha: 28/07/21

Género: M ____ F ____

Edad __53__

- Nivel de estudios alcanzados
 1. Primario
 2. Secundario
 3. Técnico
 4. Universitario
 5. Posgrado
- ¿Ha presenciado un accidente de trabajo dentro de la organización?
 1. Si
 2. No
- ¿Sabe Ud. cómo reaccionar ante la presencia de un accidente de trabajo?
 1. Si
 2. No
- ¿Ha participado de capacitaciones en prevención de riesgos en el trabajo?
 1. Si
 2. No
- ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones en prevención de riesgos en el trabajo?
 1. Cada Mes
 2. Cada 3 Meses
 3. Cada 6 Meses
 4. Cada Año
- ¿Cómo calificaría globalmente las capacitaciones vigentes en prevención de riesgos laborales?
 1. Muy Buenas
 2. Buenas
 3. Regulares
 4. Malas
 5. Muy Malas
- ¿Está de acuerdo con los contenidos de las capacitaciones recibidas en prevención de riesgos laborales?
 1. Si
 2. No

- ¿Cree Ud. que las capacitaciones brindadas en riesgos laborales cubren aspectos fundamentales para que Ud. desempeñe con seguridad sus tareas?

1. Sí

2. No

- ¿El instructor de la capacitación soluciona las dudas que hay entre los participantes?

1. Siempre

2. A veces

3. Nunca

- ¿Finalizada la capacitación se realiza algún tipo de evaluación o retro alimentación del tema dictado?

1. Siempre

2. A veces

3. Nunca

- ¿Siente gusto por asistir a capacitaciones en riesgos laborales?

1. Siempre

2. A veces

3. Nunca

De acuerdo a la respuesta anterior justifique el por qué

"A veces son muy extensas y aburridas"

- ¿Tiene alguna sugerencia que ayude a mejorar las capacitaciones en riesgos laborales?

"Que haya más participación de los empleados en las capacitaciones"

¡Gracias por su tiempo y dedicación!

Encuesta 2: Satisfacción sobre capacitación en riesgos laborales.

Las respuestas suministradas por usted son confidenciales y los datos obtenidos se utilizarán para una tesis de investigación.

Sede: Administrativa

Fecha: 28/07/21

Género: M F

Edad __49__

- Nivel de estudios alcanzados

1. Primario

2. Secundario

3. Técnico

4. Universitario

5. Posgrado

- ¿Ha presenciado un accidente de trabajo dentro de la organización?
 1. Si
 2. No

- ¿Sabe Ud. cómo reaccionar ante la presencia de un accidente de trabajo?
 1. Si
 2. No

- ¿Ha participado de capacitaciones en prevención de riesgos en el trabajo?
 1. Si
 2. No

- ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones en prevención de riesgos en el trabajo?
 1. Cada Mes
 2. Cada 3 Meses
 3. Cada 6 Meses
 4. Cada Año

- ¿Cómo calificaría globalmente las capacitaciones vigentes en prevención de riesgos laborales?
 1. Muy Buenas
 2. Buenas
 3. Regulares
 4. Malas
 5. Muy Malas

- ¿Está de acuerdo con los contenidos de las capacitaciones recibidas en prevención de riesgos laborales?
 1. Si
 2. No

- ¿Cree Ud. que las capacitaciones brindadas en riesgos laborales cubren aspectos fundamentales para que Ud. desempeñe con seguridad sus tareas?
 1. Si
 2. No

- ¿El instructor de la capacitación soluciona las dudas que hay entre los participantes?
 1. Siempre
 2. A veces
 3. Nunca

- ¿Finalizada la capacitación se realiza algún tipo de evaluación o retroalimentación del tema dictado?

1. Siempre

2. A veces

3. Nunca

- ¿Siente gusto por asistir a capacitaciones en riesgos laborales?

1. Siempre

2. A veces

3. Nunca

De acuerdo a la respuesta anterior justifique el por qué

"Son muy temprano y monótonas"

- ¿Tiene alguna sugerencia que ayude a mejorar las capacitaciones en riesgos laborales?

"Que sean más didácticas"

¡Gracias por su tiempo y dedicación!

Encuesta 3: Satisfacción sobre capacitación en riesgos laborales.

Las respuestas suministradas por usted son confidenciales y los datos obtenidos se utilizarán para una tesis de investigación.

Sede: Administrativa

Fecha: 28/07/21

Género: M F

Edad __29__

- Nivel de estudios alcanzados

1. Primario

2. Secundario

3. Técnico

4. Universitario

5. Posgrado

- ¿Ha presenciado un accidente de trabajo dentro de la organización?

1. Si

2. No

- ¿Sabe Ud. cómo reaccionar ante la presencia de un accidente de trabajo?

1. Si

2. No

- ¿Ha participado de capacitaciones en prevención de riesgos en el trabajo?
 1. Sí
 2. No
- ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones en prevención de riesgos en el trabajo?
 1. Cada Mes
 2. Cada 3 Meses
 3. Cada 6 Meses
 4. Cada Año
- ¿Cómo calificaría globalmente las capacitaciones vigentes en prevención de riesgos laborales?
 1. Muy Buenas
 2. Buenas
 3. Regulares
 4. Malas
 5. Muy Malas
- ¿Está de acuerdo con los contenidos de las capacitaciones recibidas en prevención de riesgos laborales?
 1. Sí
 2. No
- ¿Cree Ud. que las capacitaciones brindadas en riesgos laborales cubren aspectos fundamentales para que Ud. desempeñe con seguridad sus tareas?
 1. Sí
 2. No
- ¿El instructor de la capacitación soluciona las dudas que hay entre los participantes?
 1. Siempre
 2. A veces
 3. Nunca
- ¿Finalizada la capacitación se realiza algún tipo de evaluación o retro alimentación del tema dictado?
 1. Siempre
 2. A veces
 3. Nunca
- ¿Siente gusto por asistir a capacitaciones en riesgos laborales?
 1. Siempre
 2. A veces

3. Nunca

De acuerdo a la respuesta anterior justifique el por qué

"Hay capacitadores que hacen las charlas muy extensas y aburridas y no vemos motivación de participar"

- ¿Tiene alguna sugerencia que ayude a mejorar las capacitaciones en riesgos laborales?

"Me gustaría que fueran más didácticas ya que con la práctica creo que retenemos mejor la información"

¡Gracias por su tiempo y dedicación!

Encuesta 4: Satisfacción sobre capacitación en riesgos laborales.

Las respuestas suministradas por usted son confidenciales y los datos obtenidos se utilizarán para una tesis de investigación.

Sede: Administrativa

Fecha: 28/07/21

Género: M ___ F ___

Edad __50__

- Nivel de estudios alcanzados
 1. Primario
 2. Secundario
 3. Técnico
 4. Universitario
 5. Posgrado
- ¿Ha presenciado un accidente de trabajo dentro de la organización?
 1. Si
 2. No
- ¿Sabe Ud. cómo reaccionar ante la presencia de un accidente de trabajo?
 1. Si
 2. No
- ¿Ha participado de capacitaciones en prevención de riesgos en el trabajo?
 1. Si
 2. No
- ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones en prevención de riesgos en el trabajo?
 1. Cada Mes
 2. Cada 3 Meses
 3. Cada 6 Meses

4. Cada Año
- ¿Cómo calificaría globalmente las capacitaciones vigentes en prevención de riesgos laborales?
 1. Muy Buenas
 2. Buenas
 3. Regulares
 4. Malas
 5. Muy Malas
 - ¿Está de acuerdo con los contenidos de las capacitaciones recibidas en prevención de riesgos laborales?
 1. Si
 2. No
 - ¿Cree Ud. que las capacitaciones brindadas en riesgos laborales cubren aspectos fundamentales para que Ud. desempeñe con seguridad sus tareas?
 1. Si
 2. No
 - ¿El instructor de la capacitación soluciona las dudas que hay entre los participantes?
 1. Siempre
 2. A veces
 3. Nunca
 - ¿Finalizada la capacitación se realiza algún tipo de evaluación o retro alimentación del tema dictado?
 1. Siempre
 2. A veces
 3. Nunca
 - ¿Siente gusto por asistir a capacitaciones en riesgos laborales?
 1. Siempre
 2. A veces
 3. Nunca

De acuerdo a la respuesta anterior justifique el por qué

“A veces se repiten muchos temas ya vistos y se convierte aburrido”

- ¿Tiene alguna sugerencia que ayude a mejorar las capacitaciones en riesgos laborales?

“Que las capacitaciones sean más entretenidas, así sean repetidos los temas, pero con diferentes métodos puede ser más agradable”

¡Gracias por su tiempo y dedicación!

Encuesta 5: Satisfacción sobre capacitación en riesgos laborales.

Las respuestas suministradas por usted son confidenciales y los datos obtenidos se utilizarán para una tesis de investigación.

Sede: Administrativa

Fecha: 28/07/21

Género: M F

Edad __51__

- Nivel de estudios alcanzados

1. Primario

2. Secundario

3. Técnico

4. Universitario

5. Posgrado

- ¿Ha presenciado un accidente de trabajo dentro de la organización?

1. Sí

2. No

- ¿Sabe Ud. cómo reaccionar ante la presencia de un accidente de trabajo?

1. Sí

2. No

- ¿Ha participado de capacitaciones en prevención de riesgos en el trabajo?

1. Sí

2. No

- ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones en prevención de riesgos en el trabajo?

1. Cada Mes

2. Cada 3 Meses

3. Cada 6 Meses

4. Cada Año

- ¿Cómo calificaría globalmente las capacitaciones vigentes en prevención de riesgos laborales?

1. Muy Buenas

2. Buenas

3. Regulares

4. Malas

5. Muy Malas

- ¿Está de acuerdo con los contenidos de las capacitaciones recibidas en prevención de riesgos laborales?

1. Si

2. No

- ¿Cree Ud. que las capacitaciones brindadas en riesgos laborales cubren aspectos fundamentales para que Ud. desempeñe con seguridad sus tareas?

1. Si

2. No

- ¿El instructor de la capacitación soluciona las dudas que hay entre los participantes?

1. Siempre

2. A veces

3. Nunca

- ¿Finalizada la capacitación se realiza algún tipo de evaluación o retroalimentación del tema dictado?

1. Siempre

2. A veces

3. Nunca

- ¿Siente gusto por asistir a capacitaciones en riesgos laborales?

1. Siempre

2. A veces

3. Nunca

De acuerdo a la respuesta anterior justifique el por qué

"Son buenos temas"

- ¿Tiene alguna sugerencia que ayude a mejorar las capacitaciones en riesgos laborales?

"Que sean más entretenidas en su contenido"

¡Gracias por su tiempo y dedicación!

Encuesta 6: Satisfacción sobre capacitación en riesgos laborales.

Las respuestas suministradas por usted son confidenciales y los datos obtenidos se utilizarán para una tesis de investigación.

Sede: Administrativa

Fecha: 28/07/21

Género: M F

Edad 28

- Nivel de estudios alcanzados
 1. Primario
 2. Secundario
 3. Técnico
 4. Universitario
 5. Posgrado

- ¿Ha presenciado un accidente de trabajo dentro de la organización?
 1. Si
 2. No

- ¿Sabe Ud. cómo reaccionar ante la presencia de un accidente de trabajo?
 1. Si
 2. No

- ¿Ha participado de capacitaciones en prevención de riesgos en el trabajo?
 1. Si
 2. No

- ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones en prevención de riesgos en el trabajo?
 1. Cada Mes
 2. Cada 3 Meses
 3. Cada 6 Meses
 4. Cada Año

- ¿Cómo calificaría globalmente las capacitaciones vigentes en prevención de riesgos laborales?
 1. Muy Buenas
 2. Buenas
 3. Regulares
 4. Malas
 5. Muy Malas

- ¿Está de acuerdo con los contenidos de las capacitaciones recibidas en prevención de riesgos laborales?
 1. Si
 2. No

- ¿Cree Ud. que las capacitaciones brindadas en riesgos laborales cubren aspectos fundamentales para que Ud. desempeñe con seguridad sus tareas?
 1. Si

2. No

- ¿El instructor de la capacitación soluciona las dudas que hay entre los participantes?

1. Siempre

2. A veces

3. Nunca

- ¿Finalizada la capacitación se realiza algún tipo de evaluación o retroalimentación del tema dictado?

1. Siempre

2. A veces

3. Nunca

- ¿Siente gusto por asistir a capacitaciones en riesgos laborales?

1. Siempre

2. A veces

3. Nunca

De acuerdo a la respuesta anterior justifique el por qué

“Aunque son necesarias, hay días que solo leen y se puede evitar ir a la capacitación si nos envían lo que se va a leer”

- ¿Tiene alguna sugerencia que ayude a mejorar las capacitaciones en riesgos laborales?

“Que no sean aburridas”

¡Gracias por su tiempo y dedicación!

Encuesta 7: Satisfacción sobre capacitación en riesgos laborales.

Las respuestas suministradas por usted son confidenciales y los datos obtenidos se utilizarán para una tesis de investigación.

Sede: Administrativa

Fecha: 28/07/21

Género: M ____ F ____

Edad __39__

- Nivel de estudios alcanzados

1. Primario

2. Secundario

3. Técnico

4. Universitario

5. Posgrado

- ¿Ha presenciado un accidente de trabajo dentro de la organización?

1. Si
 2. No
- ¿Sabe Ud. cómo reaccionar ante la presencia de un accidente de trabajo?
 1. Si
 2. No
 - ¿Ha participado de capacitaciones en prevención de riesgos en el trabajo?
 1. Si
 2. No
 - ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones en prevención de riesgos en el trabajo?
 1. Cada Mes
 2. Cada 3 Meses
 3. Cada 6 Meses
 4. Cada Año
 - ¿Cómo calificaría globalmente las capacitaciones vigentes en prevención de riesgos laborales?
 1. Muy Buenas
 2. Buenas
 3. Regulares
 4. Malas
 5. Muy Malas
 - ¿Está de acuerdo con los contenidos de las capacitaciones recibidas en prevención de riesgos laborales?
 1. Si
 2. No
 - ¿Cree Ud. que las capacitaciones brindadas en riesgos laborales cubren aspectos fundamentales para que Ud. desempeñe con seguridad sus tareas?
 1. Si
 2. No
 - ¿El instructor de la capacitación soluciona las dudas que hay entre los participantes?
 1. Siempre
 2. A veces
 3. Nunca
 - ¿Finalizada la capacitación se realiza algún tipo de evaluación o retro alimentación del tema dictado?
 1. Siempre

2. A veces

3. Nunca

- ¿Siente gusto por asistir a capacitaciones en riesgos laborales?

1. Siempre

2. A veces

3. Nunca

De acuerdo a la respuesta anterior justifique el por qué

“Los temas son extensos”

- ¿Tiene alguna sugerencia que ayude a mejorar las capacitaciones en riesgos laborales?

“Los temas son largos y aburridos, no retengo buena información”

¡Gracias por su tiempo y dedicación!

Encuesta 8: Satisfacción sobre capacitación en riesgos laborales.

Las respuestas suministradas por usted son confidenciales y los datos obtenidos se utilizarán para una tesis de investigación.

Sede: Administrativa

Fecha: 28/07/21

Género: M ____ F ____

Edad __50__

- Nivel de estudios alcanzados

1. Primario

2. Secundario

3. Técnico

4. Universitario

5. Posgrado

- ¿Ha presenciado un accidente de trabajo dentro de la organización?

1. Si

2. No

- ¿Sabe Ud. cómo reaccionar ante la presencia de un accidente de trabajo?

1. Si

2. No

- ¿Ha participado de capacitaciones en prevención de riesgos en el trabajo?

1. Si

2. No
- ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones en prevención de riesgos en el trabajo?
 1. Cada Mes
 2. Cada 3 Meses
 3. Cada 6 Meses
 4. Cada Año
 - ¿Cómo calificaría globalmente las capacitaciones vigentes en prevención de riesgos laborales?
 1. Muy Buenas
 2. Buenas
 3. Regulares
 4. Malas
 5. Muy Malas
 - ¿Está de acuerdo con los contenidos de las capacitaciones recibidas en prevención de riesgos laborales?
 1. Si
 2. No
 - ¿Cree Ud. que las capacitaciones brindadas en riesgos laborales cubren aspectos fundamentales para que Ud. desempeñe con seguridad sus tareas?
 1. Si
 2. No
 - ¿El instructor de la capacitación soluciona las dudas que hay entre los participantes?
 1. Siempre
 2. A veces
 3. Nunca
 - ¿Finalizada la capacitación se realiza algún tipo de evaluación o retro alimentación del tema dictado?
 1. Siempre
 2. A veces
 3. Nunca
 - ¿Siente gusto por asistir a capacitaciones en riesgos laborales?
 1. Siempre
 2. A veces
 3. Nunca

De acuerdo a la respuesta anterior justifique el por qué

“Aprendo temas nuevos”

- ¿Tiene alguna sugerencia que ayude a mejorar las capacitaciones en riesgos laborales?

“Son solo lecturas, me gustaría poder interactuar más”

¡Gracias por su tiempo y dedicación!

Encuesta 9: Satisfacción sobre capacitación en riesgos laborales.

Las respuestas suministradas por usted son confidenciales y los datos obtenidos se utilizarán para una tesis de investigación.

Sede: Administrativa

Fecha: 28/07/21

Género: M F

Edad __48__

- Nivel de estudios alcanzados
 1. Primario
 2. Secundario
 3. Técnico
 4. Universitario
 5. Posgrado
- ¿Ha presenciado un accidente de trabajo dentro de la organización?
 1. Si
 2. No
- ¿Sabe Ud. cómo reaccionar ante la presencia de un accidente de trabajo?
 1. Si
 2. No
- ¿Ha participado de capacitaciones en prevención de riesgos en el trabajo?
 1. Sí
 2. No
- ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones en prevención de riesgos en el trabajo?
 1. Cada Mes
 2. Cada 3 Meses
 3. Cada 6 Meses
 4. Cada Año
- ¿Cómo calificaría globalmente las capacitaciones vigentes en prevención de riesgos laborales?

1. Muy Buenas

2. Buenas

3. Regulares

4. Malas

5. Muy Malas

- ¿Está de acuerdo con los contenidos de las capacitaciones recibidas en prevención de riesgos laborales?

1. Sí

2. No

- ¿Cree Ud. que las capacitaciones brindadas en riesgos laborales cubren aspectos fundamentales para que Ud. desempeñe con seguridad sus tareas?

1. Sí

2. No

- ¿El instructor de la capacitación soluciona las dudas que hay entre los participantes?

1. Siempre

2. A veces

3. Nunca

- ¿Finalizada la capacitación se realiza algún tipo de evaluación o retro alimentación del tema dictado?

1. Siempre

2. A veces

3. Nunca

- ¿Siente gusto por asistir a capacitaciones en riesgos laborales?

1. Siempre

2. A veces

3. Nunca

De acuerdo a la respuesta anterior justifique el por qué

“Son agradables”

- ¿Tiene alguna sugerencia que ayude a mejorar las capacitaciones en riesgos laborales?

“Más prácticas”

¡Gracias por su tiempo y dedicación!


**UNIVERSIDAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES Y SOCIALES**

Buenos Aires, 14 de abril de 2022

Por la presente se autoriza el pasaje del documento de Trabajo Final, Estudio ex post facto del Programa de capacitación como herramienta para la prevención de riesgos laborales y mejora del desempeño laboral en la Fundación Camino De La Esperanza (Villavicencio, Colombia) 2021, del alumno Angela Cristina Bernal Vásquez, correspondiente a la Carrera Maestría en dirección de recursos humanos, aprobado por las autoridades de la carrera, para su evaluación por parte de los jurados:

Firma y aclaración del Director/Tutor:
Córdoba



María Eugenia

Firma y aclaración del Coordinador
de Trabajo Final de la Carrera:



Isabel Pérez Jauregui

Firma y aclaración del Director de la Carrera:



Horacio Cortese