

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA CAMPAÑA TRABAJEMOS SEGUROS Y
APOYO EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y
SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST) EN LA EMPRESA SERVICIOS
COMPLEMENTARIOS EN LOGÍSTICA S.A.S. REGIONAL BUCARAMANGA**

SILVIA JULIANA VEJARANO CARDOZO

000244607

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE INGENIERIA

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

BUCARAMANGA

2017

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA CAMPAÑA TRABAJEMOS SEGUROS Y ii
APOYO EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y
SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST) EN LA EMPRESA SERVICIOS
COMPLEMENTARIOS EN LOGÍSTICA S.A.S. REGIONAL BUCARAMANGA

PRACTICA EMPRESARIAL PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERA INDUSTRIAL

SILVIA JULIANA VEJARANO CARDOZO

000244607

DIRECTOR DEL PROYECTO:

GERMAN ENRIQUE VARGAS REY

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE INGENIERIA

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

BUCARAMANGA

2017

Agradecimientos

Primeramente a Dios quien ha me ha permitido llegar a culminar una etapa más en mi vida, siempre guiándome por el camino correcto y permitiendo el logro de cada una de las metas trazadas.

A mi familia que ha sido apoyo en todas las etapas de mi vida, confiando en mí y mis capacidades y brindándome la oportunidad de desarrollarme intelectualmente como profesional.

A mi novio quien siempre ha estado acompañándome y alentándome a luchar por mis sueños y nunca desfallecer.

A mis amigos, profesores y demás personas que me acompañaron en este proceso y que de una u otra forma aportaron en mi formación para lograr este título.

A la empresa Servicios Complementarios en Logística S.A.S y Envía Colvanes S.A.S quienes confiaron en mí y me dieron la oportunidad para desarrollar mi práctica empresarial, aportando a mi crecimiento profesional.

Capítulo 1 Generalidades de la Empresa	4
1.1 Nombre de la empresa	4
1.2 Actividad económica/ Producto y Servicios	4
1.3 Número de empleados	5
1.4 Estructura Organizacional	6
1.5 Teléfono	6
1.6 Dirección	6
1.7 Reseña Histórica	6
1.8 Descripción del área de específica del trabajo	7
1.9 Nombre y cargo del supervisor técnico	7
Capítulo 2 Diagnóstico de la Empresa	9
Capítulo 3 Antecedentes	11
Capítulo 4 Justificación	13
Capítulo 5 Objetivos	16
5.1 Objetivo General	16
5.2 Objetivo Específicos	16
Capítulo 6 Marco Teórico	17
6.1 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajado	17
6.2 Campañas de Sensibilización Emocionales	18
6.3 Proceso de realización del servicio	20
Capítulo 7 Metodología	23
7.1 Alcance de la investigación	23
7.2 Diseño de la investigación	23
7.3 Población	23
7.4 Instrumento de Medición	24
7.5 Diseño administrativo	24
7.5.1 Cronograma de actividades	24
7.5.2 Recursos	26
Capítulo 8	27
Resultados y Discusión	27
8.1 Seguimiento de Accidentes de trabajo 2016 -2017	27
8.2. Seguimiento a Lesiones Incapacitantes 2016 -2017	29
8.3. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	30
8.3.1 Implementación de SG-SST	30
8.4 Campaña Trabajemos Seguros	40
8.4.1 Diagnostico	40
8.4.2 Objetivo	41
8.4.3 Actores involucrados	41
8.4.4 Actividades	41
8.4.4.1. Conteo de accidentalidad:	42
8.4.4.2. Videos con seres queridos	43
8.5.4.3. Publicación motivación (afiches)	44

8.4.4.4. Reconocimiento	45v
8.4.4.5. Teatro de prevención	46
8.4.4.6. Compromiso de auto cuidado	46
8.4.4.7. Líderes en Autocuidado	47
8.4.4.8 Salón de innovación	48
8.4.4.9 Cronograma de actividades	50
8.4.4.10 Presupuesto	51
8.4.4.11 Diagnostico final	51
Capítulo 9	52
Conclusiones y Recomendaciones	52
9.1 Conclusiones	52
9.2 Recomendaciones	53
Lista de Referencias	55
Anexos	56
Anexo A Planes de Acción Auditoria	56
Anexo B Entrevista de Satisfacción de la capacitación	56

Lista de tablas

vi

Tabla 1 Número de Empleados Sercomlog S.A.S.	5
Tabla 2 Cronograma de actividades	24
Tabla 3 Presupuesto	26
Tabla 4 Accidentalidad Sercomlog S.A.S	27
Tabla 5 Número de días perdidos Sercomlog 2016-2017	29
Tabla 6 Cronograma de actividades Campaña Trabajemos Seguros	50
Tabla 7 Presupuesto campaña trabajemos seguros	51

Figura 1. Organigrama General Sercomlog S.A.S	6
Figura 2 Ciclo PHVA	18
Figura 3 Mapa de Procesos Envía Colvanes S.A.S	20
Figura 4 Cargue de vehículo para despacho	22
Figura 5 Indicador de Seguridad y Salud en el Trabajo Balance Score Card	32
Figura 6 Acuerdos del Programa de empoderamiento	37
Figura 7 Conteo de accidentalidad	42
Figura 8 Actividad video con familiares	44
Figura 9 Publicación de Afiches	45
Figura 10 Salón de innovación	49

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1 Accidentalidad 2017- 2016	29
Ilustración 2 Lesiones incapacitantes 2017-2016	30
Ilustración 3 Favorabilidad programa de empoderamiento	39

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA CAMPAÑA TRABAJEMOS SEGUROS Y APOYO EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST) EN LA EMPRESA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EN LOGÍSTICA S.A.S. REGIONAL BUCARAMANGA

AUTOR(ES): SILVIA JULIANA VEJARANO CARDOZO

PROGRAMA: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): GERMAN ENRIQUE VARGAS REY

RESUMEN

Este proyecto tuvo como fin cumplir con los objetivos planteados para el desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) por medio de la identificación, evaluación, valoración y control de riesgos a los que se encuentran expuestos en sus labores diarias los trabajadores de Servicios Complementarios en Logística S.A.S Regional Bucaramanga al servicio de la empresa Envía Colvanes S.A.S, realizando actividades encaminadas a la promoción, prevención y participación que fomentan una cultura de Seguridad y Salud enfocado siempre en la mejora continua de las condiciones y comportamientos con el fin de lograr el bienestar de todos los trabajadores. Se lleva a cabo las actividades del programa de empoderamiento el cual se enfoca en los riesgos más significativos para la empresa capacitando al personal en las buenas prácticas para generar hábitos, comportamientos y actitudes que no afecten la salud en el trabajo, reduciendo la accidentalidad y las lesiones incapacitantes. Adicionalmente como iniciativa de la regional Bucaramanga se diseña la campaña Trabajemos Seguros con el objetivo de enfatizar en temas específicos que el programa de empoderamiento no abarca, brindando una cobertura más amplia y generando incentivos y motivación en los colaboradores por medio de las actividades que la campaña propone que involucran todos los ámbitos donde se desarrollan como el personal, laboral y familiar logrando que los colaboradores se cuiden por convicción y no por obligación

PALABRAS CLAVE:

Seguridad y Salud en el Trabajo, Trabajemos Seguros, Programa empoderamiento

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: DESIGN OF THE CAMPAIGN WE WORK SAFE AND SUPPORT IN THE IMPLEMENTATION OF THE SYSTEM MANAGEMENT OF SAFETY AND HEALTH IN THE WORK (SG-SST) IN THE COMPANY COMPLEMENTARY SERVICES IN LOGISTICS S.A.S. REGIONAL BUCARAMANGA

AUTHOR(S): SILVIA JULIANA VEJARANO CARDOZO

FACULTY: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: GERMAN ENRIQUE VARGAS REY

ABSTRACT

The purpose of this project was to meet the established goals for the development of the Occupational Health and Safety Management System (SG-SST) by means of the identification, evaluation, assessment and control of risks to are exposed in their daily where workers of Complementary Services in Logistics SAS Regional Bucaramanga tasks at the service of the company Envía Colvanes SAS. carrying out activities aimed at promotion, prevention, and participation that promote a culture of Safety and Health focused always on the improvement of the conditions and behaviors. In order to achieve the welfare of all workers. It carries out the activities of the empowerment program which focuses on the most significant risks for the company by training staff in the better practices possible to create habits, behaviors, and attitudes that do not affect health at work, reducing injuries and accidents that can create incapacitating injuries. Additionally, as an initiative of the Bucaramanga region we are going to design the campaign “Trabajemos Seguros” with the aim of emphasizing specific issues that the empowerment program does not cover, providing broader coverage and generating incentives and motivation for employees through the activities of the campaign. It proposes for them to get involve in all areas such as personal and work related to ensure they take care of themselves by conviction and not obligation.

KEYWORDS:

Occupational safety and health, Empowerment program, Campaign work insurance

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

Todas las empresas en Colombia independientemente del sector al que pertenezcan están expuestas a ciertos factores de riesgos que inciden sobre los trabajadores y el entorno donde se encuentran, las cuales pueden causar afectaciones físicas o psicológicas, por esta razón las empresas destinan una parte de sus recursos a la prevención, promoción y participación en actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo donde se busca minimizar y controlar dichos factores que los afectan, esto con el fin de brindarle bienestar a los trabajadores mejorando su calidad de vida y de igual manera la eficiencia y productividad en los procesos de la compañía.

La empresa Servicios Complementarios en Logística S.A.S dando cumplimiento a la legislación colombiana tiene implementado el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en donde se encuentran los lineamientos, políticas, programas y actividades que realiza para la prevención en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, contando con el apoyo con las empresas aliadas para las que trabaja en este caso ENVÍA COLVANES S.A.S Regional Bucaramanga.

Con el fin de involucrar al trabajador de manera activa en la participación del sistema (SG-SST) se propone realizar la campaña “trabajemos seguros” cuyo objetivo se basa en buscar el autocuidado de los trabajadores por convicción y no por obligación.

Capítulo 1

Generalidades de la Empresa

1.1 Nombre de la empresa

Servicios Complementarios en Logística S.A.S

1.2 Actividad económica/ Producto y Servicios

Brindar a sus aliados soluciones logísticas en la movilización terrestre de la carga y en las líneas de mensajería y a los trabajadores crecimiento estable y sostenido con una cultura de calidad, servicio y respeto a las normas.

- Mensajería Expresa y Masiva: Con cubrimiento en el territorio nacional e internacional, contamos con personal capacitado y con la logística necesaria en los procesos de recolección, alistamiento, transporte y distribución de documentos, paqueteo, carga seca y carga líquida.
- Carga y Descarga de Mercancía: Como parte inicial y final en el proceso de transporte de mercancías, garantizamos la calidad en la manipulación de las mismas, contando con personal capacitado en el manejo del cargue de la mercancía en nuestros carros hasta la entrega final a los clientes o sitios de descargue. Realizamos controles de cantidad, temperatura, peso, etiquetado entre otros, además de un proceso logístico que limite al máximo la manipulación innecesaria de la mercancía.
- Conducción de Vehículos: Una vez en carretera, la preparación de nuestros conductores en coordinación con las áreas de tráfico y seguridad, garantizarán las condiciones de la mercancía al interior del vehículo,

siempre respetando y acatando las normas impartidas por las instituciones reguladoras de tránsito y transporte, velando por la seguridad de la carga y del ser humano que la transporta.

- Mantenimiento de Vehículos: Contamos con un área de mantenimiento y con un equipo humano con amplia experiencia y conocimientos en las más recientes tecnologías, realizando inspecciones pre operacionales del parque automotor de nuestros clientes y aliados y coordinando y ejecutando el plan de mantenimiento preventivo- correctivo, con el fin de garantizar la seguridad tanto de nuestros conductores y operadores, como la integridad de la mercancía y de la carga.
- Operación de actividades “In House”: Realizamos todos los procesos logísticos del transporte de mercancía y mensajería dentro de las instalaciones de nuestros aliados y clientes, con personas altamente capacitadas.
- Operación en Centros Empresariales de Servicio: Ejecutamos y aseguramos la operación en centros empresariales y de servicio

1.3 Número de empleados

Tabla 1 Número de Empleados Sercomlog S.A.S.

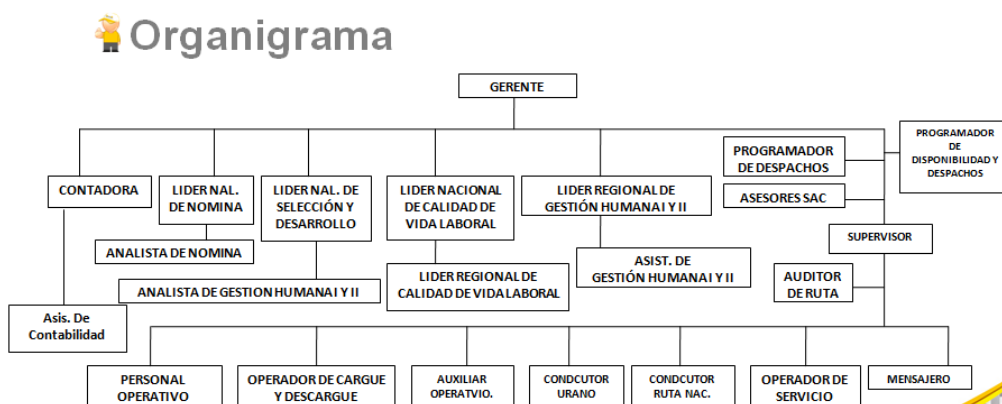
Nivel Nacional	Bucaramanga
646 Trabajadores en Colaboración Empresarial con Coltanques S.A.S	
1.522 Trabajadores en Colaboración Empresarial con Colvanes S.A.S.	146 Trabajadores en Colaboración Empresarial con Colvanes S.A.S

78 personas Administración Nacional	
<i>Total: 2.168 Trabajadores</i>	<i>Total: 146 Trabajadores</i>

Fuente: Autor

1.4 Estructura Organizacional

Figura 1. Organigrama General Sercomlog S.A.S



Fuente: Sercomlog S.A.S.

1.5 Teléfono

(571) 263 7896

1.6 Dirección

Cra. 73 C No. 25 C- 86 Bogotá / Colombia

Calle 59 No. 9ª- 96 Km.6 Vía Girón/ Colombia

1.7 Reseña Histórica

Iniciamos labores en el año 2.012, con el objetivo de brindar respuesta a las necesidades del mercado actual en el sector de la logística y el transporte, cuya

mayor demanda es el respaldo operativo y técnico necesario en los diferentes procesos del transporte de carga y mensajería. Es de esta manera que al sumar la amplia experiencia de todo nuestro equipo, a pesar de ser una empresa joven, nuestros conocimientos y experticia en cada una de nuestras labores nos respaldan.

1.8 Descripción del área de específica del trabajo

El trabajo de la práctica empresarial se realizara para la empresa Servicios Complementarios en Logística S.A.S al servicio de la empresa Envía Colvanes S.A.S en el departamento de Gestión Humana el cual se encarga de dirigir las personas dentro de la empresa desde el reclutamiento, la selección, la capacitación, la seguridad y salud en el trabajo y los beneficios para los colaboradores.

El área específica de trabajo se realizara en Seguridad y Salud en el Trabajo donde se busca prevenir incidentes, lesiones, enfermedades laborales y daños a la propiedad mediante la identificación, evaluación, valoración y control de los peligros y/o riesgos existentes así como los prioritarios Biomecánico, Vial y Psicosocial fomentando una cultura de Seguridad y Salud en el Trabajo. (Envía Colvanes S.A.S, 2017).

1.9 Nombre y cargo del supervisor técnico

Laura Milena Castro Forero

Coordinadora de Gestión Humana Envía Colvanes S.A.S Regional
Bucaramanga

Departamento de Gestión Humana Envía Colvanes S.A.S

Tel: 6532000 Ext. 6503 – 3104072194

ghbucaramanga@enviacolvanes.com.co

Capítulo 2

Diagnóstico de la Empresa

Sercomlog S.A.S actualmente es la empresa aliada que presta todo el servicio de personal logístico a la empresa Envía Colvanes S.A.S a nivel nacional, por esta razón Sercomlog S.A.S se acoge a todas las políticas de seguridad del sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que son establecidas por Colvanes S.A.S las cuales buscan la mejora continua, mediante la implementación de acciones preventivas y correctivas con el fin de mantener aspectos laborales que garanticen el bienestar, la salud de los trabajadores y la productividad de la organización.

Envía Colvanes S.A.S dando cumplimiento legal al decreto 1072 de 2015 ya tiene implementado y certificado el Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) según la norma OHSAS 18001 donde se establecen los requisitos mínimos de mejores prácticas para permitir que una organización controle sus riesgos y mejore su desempeño en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo (Envía Colvanes S.A.S, 2015).

Al identificar los riesgos que presentan los colaboradores operativos se evidencia un gran impacto en el factor ergonómico por los altos índices de accidentalidad a nivel Biomecánico, por lo tanto surge la necesidad de diseñar un programa en Seguridad y Salud en el Trabajo fundamentado en la prevención, con el fin de reducir la accidentalidad por riesgo Biomecánico y en general todos los riesgos a

los que están expuestos los trabajadores en consecuencia de esto se crea el programa de Empoderamiento el cual busca una actitud saludable y segura por parte del cliente interno por medio de campañas de sensibilización y programas de formación que brindan capacitación constante en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Actualmente la regional Bucaramanga cuenta con un alto número de accidentes laborales, en lo que va corrido del año se han presentado veintitrés accidentes de los cuales quince indican riesgo Biomecánico y estos en su totalidad afectando al cargo Operador de servicios los cuales desempeñan funciones de cargue, descargue y entrega de mercancías dentro y fuera de las instalaciones de la empresa.

Por esta razón se busca crear una sensibilización emocional a cada uno de los colaboradores por medio de la campaña “Trabajemos Seguros” con el fin de promover el auto cuidado por convicción y no por obligación.

Capítulo 3

Antecedentes

Con el paso del tiempo para las empresas se ha convertido en un reto la prevención y concientización de los peligros a los que están expuestos los trabajadores, aunque el gobierno nacional exige cumplimiento de requisitos mínimos con el fin de garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo de todos los trabajadores, por medio de la norma legal decreto 1072 de 2015, cada organización tiene la autonomía llevarlo a cabo con actividades que consideren más pertinentes y se ajusten a sus políticas institucionales.

Envía Colvanes como aliada y contratante se encarga de establecer las normas y procedimientos que Sercomlog S.A.S debe cumplir incluyendo el entrenamiento y participación en actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El programa de Empoderamiento que se ha venido adelantando a partir del año 2016 con todo el personal tiene como objetivo Garantizar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, previniendo accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como el mejoramiento en la calidad de vida laboral de los trabajadores.

A lo largo del año 2017 y dando continuidad al programa se le da el nombre de ¡Actitud Saludable y Segura! Donde bimensualmente se desarrollan actividades enfocadas en los diferentes tipos de riesgos a los que se está expuesto y que son más representativos para la organización.

Como regional Bucaramanga se busca por medio de una campaña de sensibilización realizar actividades que apunten directamente a las necesidades específicas presentadas por los colaboradores para reducir la accidentalidad y generar cultura de auto cuidado.

Capítulo 4

Justificación

Según GestiónHumana.com (2015): “De acuerdo a la OIT (organización Internacional del Trabajo) en el mundo el número de accidentes de trabajo asciende anualmente a 317 millones.”

Dependiendo del sector económico donde se encuentre ubicada la empresa y los riesgos a los que se exponen los colaboradores varia el número de accidentes, de igual manera este es un indicador muy alto que genera impactos para los empleadores y el empleador en cuestiones económicas y de ausentismo.

“En Colombia, según las últimas estadísticas de FASECOLDA (Federación de Aseguradores Colombianos) se presentan aproximadamente más de 600 mil accidentes al año” (párr. 3).

Esta cifra causa al Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de trabajo una alerta para las personas que están involucradas en todos los procesos de las organización y por esta razón se decide implementar como ley el Decreto 1072 (2015) que busca “la formulación y adopción de las políticas, planes generales, programas y proyectos para el trabajo, el respeto por los derechos fundamentales, las garantías de los trabajadores, el fortalecimiento, promoción y protección de las actividades de la economía solidaria y el trabajo decente, a través un sistema efectivo de vigilancia, información, registro, inspección y

control; así como del entendimiento y diálogo social para el buen desarrollo de las relaciones laborales.”

Envía Colvanes S.A.S. cuenta con dos empresas aliadas SERCOMLOG y COLSERLOG son organizaciones dedicadas al envío de mensajería y mercancía. Actualmente tienen presencia en 15 de las principales ciudades del país: Bogotá (sede principal), Cali, Medellín, Barranquilla, Cúcuta, Pasto, Pereira, Manizales, Bucaramanga, Ibagué, Sincelejo, Neiva, Cartagena, Tunja y Bosconía. En cada ciudad se cuenta con una sede administrativa y operativa donde con el fin de Garantizar el cumplimiento del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, se crea el programa de Empoderamiento, previniendo accidentes de trabajo y enfermedades laborales así como el mejoramiento de la calidad de vida laboral de nuestros colaboradores.

En la regional Bucaramanga se han venido implementado actividades llamadas “Trabajemos seguros” tales como: un reporte visible del conteo anual de accidentes de trabajo, videos de prevención realizados por los hijos de los colaboradores, y líderes de pausas activas esto con el fin de crear una sensibilización en cuanto a temas de auto cuidado, arrojando resultados positivos ya que el número de accidentes ha disminuido de ocho a tres desde la ejecución de dichas actividades lo que equivale a un 62,5%.

Por esta razón se busca diseñar, estructurar e implementar la campaña de sensibilización “Trabajemos Seguros” para generar la cultura del auto cuidado, el

cuidado del ambiente y el cuidado de mis compañeros para lograr reducir a 0 el número de accidentes reportados mensualmente.

Capítulo 5

Objetivos

5.1 Objetivo General

- Diseñar e implementar la campaña “Trabajemos Seguros” con el fin de prevenir la aparición de afecciones físicas por medio de la identificación, evaluación e intervención de las condiciones encontradas en los puestos de trabajo, sensibilizando al personal de la regional Bucaramanga en la toma de conciencia sobre los riesgos a los que se está expuestos y de qué manera afectan su entorno personal y laboral.

5.2 Objetivo Específicos

- Promover una cultura de autocuidado y prevención en Seguridad y Salud en el Trabajo de tal manera que se convierta en una responsabilidad conjunta todas las situaciones asociadas a través de actividades participativas y de trabajo en equipo.
- Definir la eficiencia de las actividades realizadas por el programa de empoderamiento en los colaboradores de Servicios Complementarios en Logística S.A.S por medio de la entrevistas para medir la aceptación y satisfacción del mismo.
- Apoyar en la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo definido en el decreto 1072 de 2015 mediante la ejecución de actividades planeadas en el Cronograma SGSST 2017 dando cumplimiento a los requisitos expuestos en la resolución 1111 de 2017.

Capítulo 6

Marco Teórico

6.1 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajado

El Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo se describe como el desarrollo lógico y por etapas de un proceso, basado en la mejora continua que define: Políticas, Organización, Planificación, Aplicación, Evaluación, Auditoría y acciones de mejora continua esto con fin de anticipar, reconocer evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la Seguridad y Salud en el Trabajo por medio del Ciclo PHVA –Planificar, Hacer, Verificar y Actual.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2011) el Planificar lleva a la creación de políticas, planes y recursos para que se faciliten las competencias del personal, la identificación, prevención y evaluación de riesgos y peligros. La fase Hacer implica llevar a cabo y aplicar la propuesta del programa de SST. El Verificar evalúa todos lo que se evidenció al realizar las acciones tanto positiva como negativamente, y por último el Actuar donde se cierra un ciclo el cual debe ser evaluado para tomar acciones de mejora continua y así volver a iniciar el ciclo.

Figura 2 Ciclo PHVA



Fuente: Safetya.com

6.2 Campañas de Sensibilización Emocionales

Según Llera, J. B., & Sánchez, L. P. (2004): El proceso de sensibilización hace referencia a la necesidad de establecer un contexto mental en el estudiante que le permita acercarse al aprendizaje significativo en las mejores condiciones posibles. Las líneas de fuerza de este contexto mental son tres: la motivación, las actitudes y el control emocional.

Líneas de fuerza del contexto mental:

La motivación

- Motivación de logro se define como el deseo de sobresalir, de triunfar o de alcanzar un nivel de excelencia.
- Motivación intrínseca hace referencia los premios y castigos, para resolver los problemas del aprendizaje. (Llera, J. B., & Sánchez, L. P., 2004, Pág. 32).

Actitudes y disposiciones

- Esfuerzo: esto trae beneficios como lo son el conocimiento que conducen a una satisfacción íntima de comprender el mundo que le ha tocado vivir
- Entusiasmo: es una exaltación del ánimo producida por algo que nos causa admiración o nos fascina. Lo característico del entusiasmo es que promueve una adhesión fervorosa que nos inclina a favorecer aquello que nos ha cautivado. (Llera, J. B., & Sánchez, L. P., 2004, Pág. 49).
- Auto- Disciplina: Según Llera, J. B., & Sánchez, L. P. (2004) En todos estos casos, la disciplina se interpreta como un castigo, una limitación de la libertad de movimientos o una imposición venida de fuera (Banner y Cannon, 1999).

Control Emocional

- Placer por aprender: El juego no es ausencia de seriedad. Por el contrario, es el deleite de lo inesperado, el reconocimiento repentino de la belleza, el contraste de las ideas, la confrontación de los argumentos y la búsqueda ilusionada de la verdad que ofrecen placer
- Competición vs. Cooperación: En un ambiente sereno, tranquilo, amistoso, la competición puede ser algo divertida, pero la competición intensa puede provocar una reducción en el aprendizaje.
- El mundo de las emociones: La inteligencia emocional fue acuñada hace algunos años por Salovey y Mayer, pero tiene sus raíces en otras líneas de investigación diferentes, pero igualmente coherentes, como las alumbradas por Sternberg, o

Gardner sobre la inteligencia práctica y las inteligencias múltiples, respectivamente. La conclusión más llamativa es que gracias a una serie de habilidades, la gente con alta inteligencia emocional. (Llera, J. B., & Sánchez, L. P., 2004, Pág. 59).

6.3 Proceso de realización del servicio

El proceso de servicios de envía se distribuye en tres partes fundamentales, en cada una ellas están inmersas las áreas de facturación, comercial y servicio al cliente pero es controlado por el área de Logística y Operaciones:

- Recolección: es el proceso de recoger mercancía o documentos de clientes a nivel nacional, siendo este realizado a través de los diferentes medio establecidos como lo son Vehículos, receptorías y contratistas cumpliendo con las normas establecidas para ellos.
- Despacho: es el proceso de enviar y hacer llegar todos los envíos que son recogidos durante la recolección y que van a ser entregados en el reparto
- Reparto: es la el proceso de distribución de mercancía provenientes de las diferentes regionales a nivel nacional que contienen cajas y paqueteo.

Figura 3 Mapa de Procesos Envía Colvanes S.A.S



Fuente: Envía Colvanes S.A.S

Para cumplir la realización del servicio, la regional Bucaramanga empiezan la operación donde los operadores de servicio, operadores de cargue y descargue y conductores se reúnen en el muelle de operaciones a las 6:30 a.m. para dar inicio a sus labores con un calentamiento el cual se denomina Pausas Activas que tienen como finalidad calentar los músculos del cuerpo para las labores que van a realizar ya que son principalmente cargar y descargar cajas o unidades de pesos entre los 6 Kg hasta 150 Kg, estas labores se ejecutan con apoyo de ayudas mecánicas que son la carretilla que soporta un peso de 150 Kg, el gato hidráulico el cual soporta 1 Tonelada y el montacargas el cual es usado para cargas mayores a 1Tonelada.

Cada colaborador de Servicios Complementarios en Logística S.A.S cuenta con dotación que se compone de camisa con logo de envía Colvanes, Pantalón y botas con punta de acero que los protege de caídas de objetos y con Elementos de protección personal (EPP) tienen guantes de carnaza los cuales son indispensables en el manejo de cajas y uso de ayudas mecánicas, esto con el fin de proteger al colaborador y a la mercancía.

Figura 4 Cargue de vehículo para despacho



Fuente: Autor

Capítulo 7

Metodología

7.1 Alcance de la investigación

Se pretende definir y evaluar el programa de Empoderamiento en Seguridad y Salud en el Trabajo de la Regional Bucaramanga para así diseñar propuestas de mejora por medio de la campaña de prevención, promoción y participación a riesgos laborales “Trabajemos Seguros” y de esta manera generar menor accidentalidad a través de concientización y la creación de una cultura de autocuidado en beneficio de los trabajadores de Sercomlog S.A.S

7.2 Diseño de la investigación

La investigación es tipo descriptivo donde se busca de explicar los hechos observados en la ejecución de las labores en día a día de los colaboradores con el fin de evaluar si los programas existentes para controlar los riesgos en la empresa son eficientes en la disminución de accidentalidad y lesiones Incapacitantes y de esta manera buscar estrategias de sensibilización para la reducción de estos índices por medio de la campaña “Trabajemos Seguros”

7.3 Población

- Unidad de selección: Envía Colvanes S.A.S Regional Bucaramanga
- Unidad de Análisis: Puestos de trabajo Sercomlog S.A.S

- Unidad de Observación: Colaboradores Sercomlog S.A.S Regional
Bucaramanga

7.4 Instrumento de Medición

La medición se hará por medio de la observación directa donde se lleva registro de estas a través de guías de observación para recolectar toda la información sobre las conductas que se perciben y con entrevistas a los colaboradores donde se evidencie la apreciación que tienen sobre las actividades ya implementados con el fin de retroalimentar el programa de Empoderamiento ya existente evidenciándose en la campaña Trabajemos Seguros.

7.5 Diseño administrativo

7.5.1 Cronograma de actividades

Tabla 2 Cronograma de actividades

Actividades	Mayo		Junio				Julio				Agosto				Sept.				Oct.				Nov.		
	Semana		Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana		
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	
Firma de contrato																									
Induccion																									
Formulacion plan de trabajo																									
Revisión programa de Empoderamiento																									
Seguimiento a Accidentes de trabajo 2017-2016																									
Seguimiento a las Lesiones Incapacitantes 2016																									
Observacion y Entrevistas																									
Evaluacion Programa de Empoderamiento Primer Semestre																									
Planteamiento de alternativas de mejora																									
Eleccion de propuesta de mejora																									
Elaboracion de la campaña Trabajemos Seguros																									
Implementacion de la campaña Trabajemos Seguros																									
Resultados de la implementación																									
Informe Final																									

Fuente: Autor

7.5.2 Recursos

- Recursos Humanos: Colaboradores de la empresa Servicios Complementarios en logística S.A.S
- Recursos Financieros: Presupuesto

Tabla 3 Presupuesto

	Ingresos	Gastos
Apoyo	\$4.426.302	
Sostenimiento		
Transporte		\$1.200.000
Otros Gastos		\$500.000
Total	\$4.426.302	\$1.700.000

Fuente: Autor

- **Recursos Físicos:** Muebles y equipos necesarios para el desarrollo de las acciones de tipo administrativo (archivador, escritorio, sillas y otros equipos de oficina).
- **Recursos Tecnológicos:** Computador, teléfono, video beam

Capítulo 8

Resultados y Discusión

8.1 Seguimiento de Accidentes de trabajo 2016 -2017

Tabla 4 Accidentalidad Sercomlog S.A.S

Accidentalidad Sercomlog S.A.S					
2016			2017		
No.de accidentes	Mes	Diagnostico	No. de accidentes	Mes	Diagnostico
7	Enero	S300: Espalda S460: Hombro, Brazo M518: Espalda (2) W548: Pierna	8	Enero	S012: Nariz M545: Parte baja de la espalda (2) W549: Dedo Meñique T231: Brazo y antebrazos (2) T301: Pierna Izquierda S010: Cabeza
7	Febrero	M542: Cuello M549: Espalda S335: Espalda S386:Rodilla	6	Febrero	H150: Ojo Izquierdo M542: Cabeza y Cuello (2) M545: Espalda M549: Espalda S636: Mano derecha S409: Rodilla y Hombro
6	Marzo	M624: Espalda M545: Pecho S434: Hombro	5	Marzo	S800: Rodilla M545: Espalda y hombro S400: Hombro y brazo M549: Espalda M255: Hombro
9	Abril	M624: Espalda M549: Dedos M545: Espalda S600: Espalda S623: Mano S903: Pie Izquierdo	2	Abril	S900: Tobillo S801: Pierna Izquierda
5	Mayo	M545: Espalda T009: Pie derecho S934: Tobillo	3	Mayo	M545: Espalda
4	Junio	S903: Pie S809: Pierna M545: Espalda	1	Junio	S618:Mano Izquierda

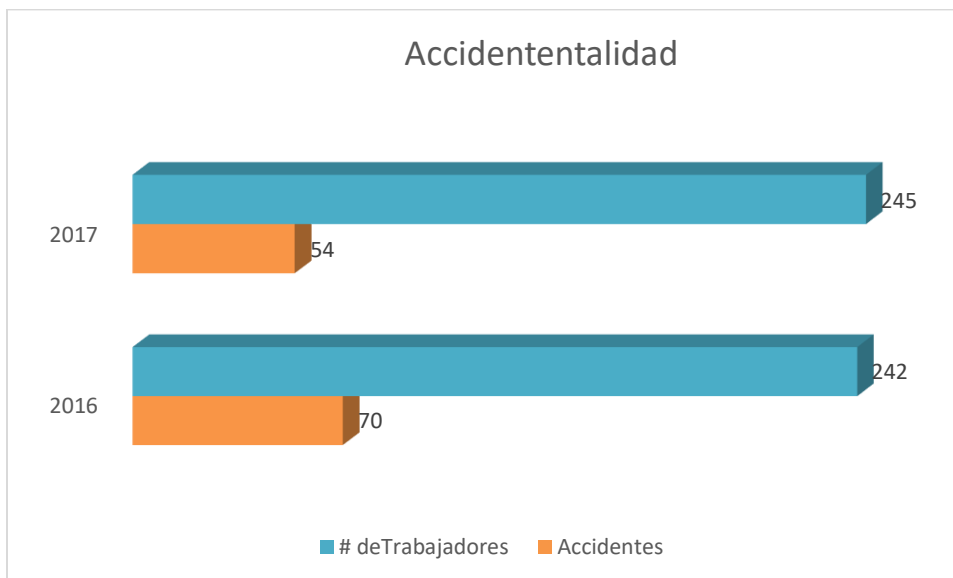
Fuente: Autor

Al analizar los accidentes registrados en el año 2017 se observa que todos los meses se repite el diagnóstico M545 el cual según el código de enfermedades se define como “la sensación de dolor o molestia localizada entre el límite inferior de las costillas y el límite inferior de los glúteos, cuya intensidad varía en función de las posturas y la actividad física”. Esto afectando la espalda en la mayoría de casos. En el año 2016 se evidencia igualmente accidentes en su mayoría con afectación en la espalda que se generan por lumbagos no especificados M545. Comparando los dos años vemos que las afectaciones siempre se presentan en la misma parte del cuerpo pero un año respecto al otro se ve la disminución de los mismos

La causa raíz de estos accidentes se desencadenan de la falta de precaución ya sea por no pedir ayuda a otro compañero, no revisar las condiciones de las instalaciones donde se entrega o recoge, no alzar el peso reglamentado, no realizar pausas activas, entre otras, que aunque no han generado gravedad en los accidentes si hacen que se generen días de incapacidad y ausentismo.

Al culminar la práctica, en 2017 se evidencia la disminución en un 23% respecto al año 2016 ya que se presentaron 16 accidentes menos que año anterior con un aumento no significativo en el número total de trabajadores en planta, dando cumplimiento superior a la meta establecida a nivel nacional de no exceder más de 35% en accidentalidad comparado con el año anterior

Ilustración 1 Accidentalidad 2017- 2016



Fuente: Autor

8.2. Seguimiento a Lesiones Incapacitantes 2016 -2017

Tabla 5 Número de días perdidos Sercomlog 2016-2017

Accidentalidad Sercomlog S.A.S							
2016				2017			
Mes	No.de accidentes	No. de días perdidos	No. De trabajadores	Mes	No. de accidentes	No. de días perdidos	No. De trabajadores
Enero	6	6	138	Enero	8	20	144
Febrero	7	12	142	Febrero	5	14	142
Marzo	6	8	142	Marzo	5	9	147
Abril	8	45	148	Abril	2	3	150
Mayo	3	11	147	Mayo	3	3	146
Junio	4	5	149	Junio	1	5	146
Total	37	87	866	Total	23	54	875

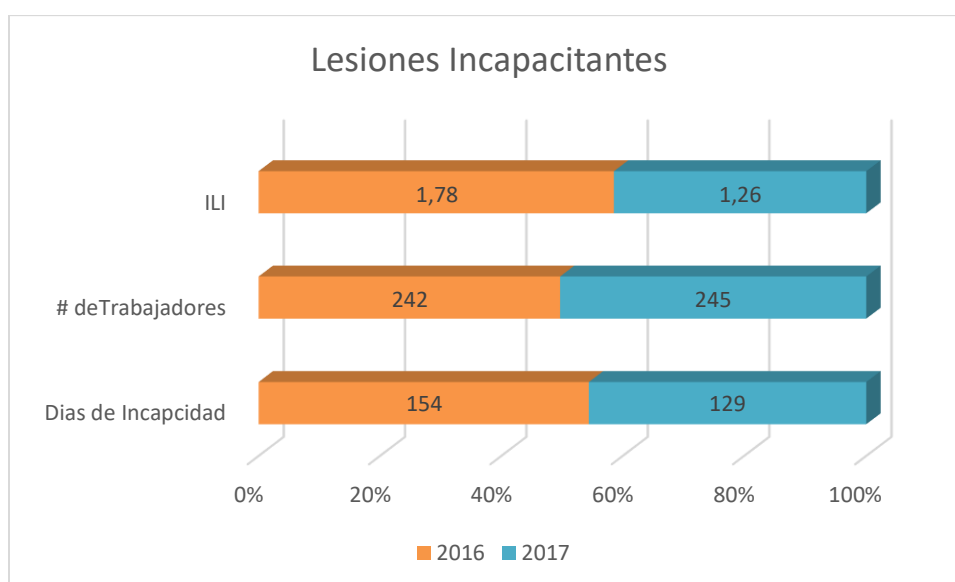
Fuente: Autor

Los accidentes de trabajo de Servicios Complementarios S.A.S en su mayoría generan días de incapacidad los cuales son días perdidos para la empresa ya que debe seguir pagando el salario al trabajador aun en sus días de ausencia. En la tabla 4. Se observa como el

número de accidentes disminuye 37% de un año respecto a otro lo que genera menor número de días de incapacidad referente a estos, a pesar del 1% en aumento de la planta de personal.

El indicador de ILI en 2016 es de 1.78 y en 2017 es de 1.26 lo que disminuyó en un 16% respecto al año anterior ya que se presentaron en el año 2016, 154 días de incapacidad, mientras en el 2017 se generaron 129 días de incapacidad, demostrando que los accidentes han disminuido igual que la severidad de los mismos sin un aumento significativo en la planta de personal.

Ilustración 2 Lesiones incapacitantes 2017-2016



Fuente: Autor

8.3. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

8.3.1 Implementación de SG-SST

La implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se mide por medio del indicador “Garantizar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)” los cuales reflejan la efectividad y cumplimiento del mismo. Este indicador mide todo el SG-SST con diferentes metas.

1. Prevenir la presencia de accidentes de trabajo: tiene como meta un accidente, pero actualmente este indicador no se cumple ya que se generaron dos.
2. Identificar y controlar actos y condiciones inseguras que puedan generar accidentes de trabajo y enfermedades laborales: tiene como meta el 95%, pero solo se ha logrado el 91.07% esto se hace por medio del programa de restricciones y reubicados donde se lleva un seguimiento del personal que cuenta con esta condición
3. Capacitar al personal en la promoción y prevención en materia de SST mejorando hábitos de comportamiento seguro y saludable: tiene como meta el 85% y en la regional se le da cumplimiento al 100% con las reuniones participativas
4. Investigación de accidentes de trabajo y enfermedades laborales dentro de los tiempo establecidos: tiene como meta el 100% y se le da cumplimiento en el 100% realizando el debido proceso para cada accidente que se presente
5. Controlar la actividad cíclica del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo: tiene como meta 99% y se da un cumplimiento del 94.68% esto se refleja en las inspecciones mensuales y en la ejecución de los hallazgos encontrados


En términos generales el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) se encuentra por encima de la meta de la meta que se tiene planeada para el indicador que

es de 85% logrando un 89.06% esto evidencia buen funcionamiento y seguimiento al sistema que se ejecuta por medio de programa de empoderamiento en Seguridad y salud en el trabajo ¡Actitud Saludable!



Figura 5 Indicador de Seguridad y Salud en el Trabajo Balance Score Card

[Regresar](#)



ASEGURAR LA EFECTIVIDAD DEL SGI
BUCARAMANGA : UNIFICADO
 Ponderado de Objetivos del año 2017 hasta el lunes, 04 de septiembre de 2017

Meta: 87%
 Logro: 86.18 % 

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Codigo	Descripción	Ini.	Pond.%	Meta	Logro	Semaforo	Detalle	Z.L.
1385	Garantizar el SGA de la Compañía	Ver	25	85.00	81.25		Ver	
1400	Garantizar el SGC de la compañía	Ver	35	85.00	88.10		Ver	
1415	Quejas por cada 10.000 guias movilizadas	Ver	15	3	4		Ver	

Cerrar	Codigo: 1430 Descripción: Garantizar el Funcionamiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	Pond. %: 25.00	Meta: 85.00	Logro: 89.06	
---------------	---	----------------	-------------	--------------	---

Cod	Iniciativa	Pond. %	Meta	Logro	Color
2859	Prevenir la presencia de accidentes de trabajo	20.00	1	2	
2860	Identificar y controlar actos y condiciones inseguras que puedan generar accidentes de trabajo y enfermedades laborales	20.00	95.00	91.07	
2861	Capacitar al personal en la prevención y promoción en materia de SST mejorando hábitos de comportamiento seguros y saludables	20.00	85.00	100.00	
2862	Investigar Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales dentro de los tiempos establecidos	20.00	100.00	100.00	
4143	Controlar la actividad cíclica del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo	20.00	99.00	94.68	

Fuente: Envía Colvanes

A mediados de Agosto se realizó la visita de Coordinación nacional del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo desde Bogotá a realizar auditoría interna del Sistema, en cual se encontraron buenas prácticas que se realizan en la regional y hallazgos en áreas de oportunidad a mejorar

Buenas Prácticas:

- El COPASST de la Regional muestra una excelente gestión y funcionamiento realizando buenas prácticas como la realización de videos con hijos de colaboradores, denotando la importancia del uso de EPPs, gracias a estas actividades conllevan a la disminución de la accidentalidad en la Regional, así mismo han sido vitales en la promoción de la cultura de SST, trascendiendo a la población Colaboradora y sus familias
- Respecto al uso de Dotación y Elementos de Protección Personal se evidencia una alta cultura en la utilización de los mismos, lo cual no solo se evidencia en el personal directo sino también personal contratista.
- Se denota una excelente disposición de la Regional (Gerencia, Jefes, COPASST. Comité de Convivencia Laboral, Comité de Seguridad Vial, Brigadistas y personal en general) para la recepción de la presente visita.
- Es importante resaltar como fortaleza de la Regional las instalaciones de la sede principal, ya que se observa que se realiza un mantenimiento periódico adecuado, lo cual favorece las condiciones del personal, reduciendo la presencia de accidentes de trabajo desencadenantes de factores locativos, así mismo es de resaltar el aseo y aromatización de la misma, ya que esta es importante para el ambiente laboral así como la imagen ante los clientes

Áreas de oportunidades a por mejorar:

- Referente a los accidentes de trabajo no se evidencia que se estén enviando las comunicaciones respectivas en los tiempos establecidos a las entidades

gubernamentales según la normatividad Dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2851 de 2015, ART. 3°

- Para el caso de los Canes “Perros” que se tienen en la Regional, es necesario establecer control basado en los lineamientos de Seguridad y Salud de los Colaboradores, con el fin de no generar condiciones inseguras a la población trabajadora.
- Se observan que en el momento de la inspección algunas carretillas se encuentran en mal estado, así mismo no se evidencian suficientes ayudas mecánicas para el transporte de canecas de aceite, lo cual se convierte en una condición insegura.
- Es necesario mejorar el Control de Contratistas y Proveedores, ya que no se evidencia cumplimiento de los requisitos mínimos en SST, lo cual se evidencia ya que a la hora de realizar visita a la Regional la persona que está realizando trabajo en alturas “Arreglo de Aire” no acata las normas de SST ni el protocolo de seguridad establecido para la ejecución de esta actividad.
- Referente al Programa de Reporte de Actos, Condiciones Inseguras y Casi Accidentes requiere mayor promoción y control de la Regional.
- Referente al personal de digitación no cuenta con puestos de trabajo adecuados para su labor, así como las sillas no cuentan con apoya brazos, es necesario verificar esta condición ya que esto puede desencadenar alto riesgo Biomecánico en la población digitadora.

En el Anexo A se encuentran los planes de acción que la Regional Bucaramanga propuso para el cierre de estos hallazgos en el cual se evidencia el compromiso de la

gerencia regional para la corrección de estas observaciones las cuales dos ya se están ejecutando y las demás tienen fecha propuesta de cierre antes de que acabe el 2017.

8.3.2 Programa de Empoderamiento

El programa de empoderamiento en seguridad y salud en el trabajo se ha venido realizando por segundo año consecutivo debido a sus excelentes resultados y la manera en como el personal ha generado consciencia en el auto cuidado. Este programa tiene como objetivo para el 2017 reducir la accidentalidad basados en análisis de causalidad de estos y la realización de planes de acción que conlleven a la mejora continua.

Las actividades del programa se realizan mediante reuniones llamadas “Reunión participativa” que se llevan a cabo bimensualmente abarcando temas sobre los riesgos más significativos en la empresa, adicionalmente estos espacios que brinda la empresa ayudan a fortalecer la cultura organizacional, un factor importante que afecta positivamente, motivando y comprometiendo a todo el personal interno con la organización y con ellos mismos lo que los hace más productivos generando satisfacción personal y pasión por lo que hacen.

El Programa de empoderamiento ¡Actitud Saludable! 2017 cuenta con seis acuerdos los cuales se llevan a cabo bimensualmente y están distribuidos de la siguiente manera:

- Seguridad Vial: En la vía esta mi vida me muevo con conciencia
- Reporte de actos y condiciones inseguras: ¡Pienso, Actuó, no me arriesgo!
- PVE Biomecánica: Entre sillas y cargas cuido mi espalda

- Caídas al mismo y diferente nivel: doy un paso seguro, es la mejor opción
- PVE Psicosocial: ¡Actitud 10, cero estrés!
- PVE Auditivo: Escucho lo que me conviene, me conviene cuidar mis oídos

Las reuniones participativas tienen una estructura básica, la primera parte habla del direccionamiento estratégico de la empresa en cada uno de sus ejes que son: Nuestra cultura, Nuestro Servicio, Nuestros Clientes y Nuestro Futuro. La segunda parte es el acuerdo en Seguridad y Salud en el Trabajo del programa de empoderamiento del mes respectivo como se observa en la Figura 6. La tercera parte son las noticias y eventos que se realizarán durante ese tiempo y la cuarta etapa es la evaluación de conocimientos en SST según el acuerdo mencionado en la segunda etapa. Al final de cada reunión se entrega suvenir alusivo al riesgo que se habló en la capacitación, agradeciendo la participación de cada colaborador en esta reunión. Estas reuniones cubren al 100% de la población en la empresa para garantizar que todos son parte activa del sistema realizando seis reuniones por cada acuerdo lo que equivale a tres reuniones mensuales.

Figura 6 Acuerdos del Programa de empoderamiento

			
Enero		SG-SST	Acuerdos en Seguridad y Salud en el Trabajo 2017 "Actitud Saludable y Segura"
Febrero		Seguridad Vial	¡En la vial! Esta mi vida, me muevo con conciencia.
Marzo			
Abril		Reporte de Actos, Condiciones Inseguras y Casi Accidentes.	¡Pienso, actuó, no me arriesgo!
Mayo			
Junio		Vigilancia Epidemiológica Biomecánica	"Entre sillas y cargas, culdo mi espalda"
Julio			
Agosto		Seguridad en el Trabajo "Caídas al mismo y diferente nivel".	"Do un paso seguro, es la mejor opción"
Septiembre			
Octubre		Vigilancia Epidemiológica Psicosocial "Prevención a Estrés"	¡Actitud 10, Cero estrés!
Noviembre		Vigilancia Epidemiológica Auditiva "	"Escucho lo que me conviene, me conviene cuidar mis oídos"
Diciembre		SG-SST	Prevención al Consumo de Tabaco, Alcohol y Drogas

Fuente: Envía Colvanes S.A.S

Para definir y evaluar las capacitaciones del programa se realizaron entrevistas de manera aleatoria a seis trabajadores en los acuerdos realizados en junio, julio, agosto, septiembre y octubre, en total esta entrevista se aplicó a quince colaboradores quienes dieron su

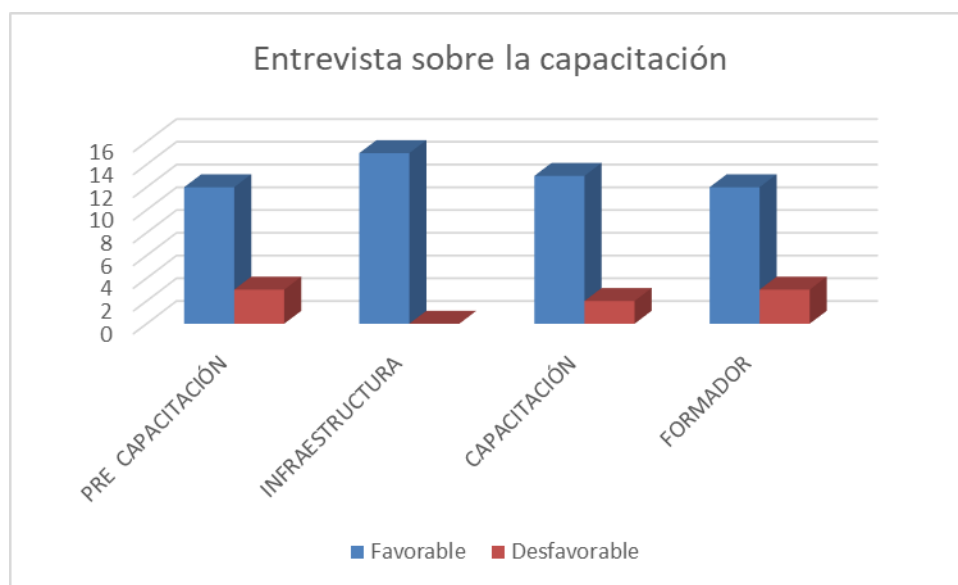
opinión acerca de este programa en el formato de entrevista de satisfacción (Anexo B) donde se evaluaban diferentes factores frente al desarrollo de la capacitación.

Se obtuvo los siguientes resultados:

- Doce trabajadores manifiestan que no reciben información invitando de forma clara y oportuna a estas capacitaciones, sino por el contrario su jefe inmediato les informa poco tiempo antes que deben dirigirse al auditorio para capacitación, el 20% restante que respondió que si reciben esta información de manera clara y oportuna son personas que no trabajan dentro de la regional y se deben llamar con anterioridad para solicitar el permiso en la empresa donde realizan su labor. Como acción de mejora respecto a este ítem desde Gestión Humana se deben realizar campañas de promoción al inicio del mes donde estén establecidas fechas y temas para cada reunión, donde inviten a todo el personal a participar.
- Todos los trabajadores entrevistados afirman que el material, los equipos y el lugar donde se realiza la capacitación es el adecuado para el tipo de reunión que se realiza
- Frente a las actividades de la capacitación para trece trabajadores esta cumple con los objetivos y expectativas de lo presentado ya cuenta con temas pertinentes y material adecuado, por el contrario dos que responden que no se refieren a la exceptiva ella por sus compañeros
- Al analizar las respuestas que dan sobre el formador doce responden que sus instrucciones son acertadas ya que son de fácil entendimiento, cumpliendo con los objetivos y expectativas de la misma, y por otra parte tres responden que no debido a la forma como se expresa el formador y sus actitudes frente a la importancia del

tema usando una metodología tediosa y aburrida. Frente al manejo de imprevistos trece comentan que no se presentaron imprevistos y los que respondieron que si dicen que se supo manejar dichos eventos de la mejor manera.

Ilustración 3 Favorabilidad programa de empoderamiento



Fuente: Autor

El programa de empoderamiento según las entrevistas tienen un alto grado de aceptabilidad en la empresa, reconociendo el programa como parte de la cultura envía, de igual forma se evidencia algunas falencias y sugerencias que se dan a continuación como alternativas de mejora para un mejor funcionamiento de este:

- Desde Gestión Humana, realizar campañas de difusión donde se promocionen estas reuniones con las fechas donde se van a dictar, el tema y mensajes de expectativa que motive a los colaboradores a asistir.

- Elegir un solo formador para que dé continuidad al tema y a todos los colaboradores se les brinde la misma información, ya que manifiestan que sus compañeros le generan expectativas sobre las reuniones que al llegar otro formador cambian y el aprendizaje no es igual debido a los resultados de las evaluaciones.

En una capacitación dictada por el formador X el 90% aprobó la evaluación en conocimientos de SST mientras que la capacitación dictada por el formador Y solo el 75% aprobó la evaluación

Adicionalmente a estos resultados, el informe presentado por la Coordinación nacional del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la visita realizada denota lo siguiente: “El personal Operativo en todos los turnos (nocturno y diurno) demuestran amplio conocimiento del Empoderamiento SST 2017, conllevándolos a tener una actitud saludable y segura, así como se evidencia ambientes de trabajo adecuados dando como resultado un alto trabajo en equipo.”

8.4 Campaña Trabajemos Seguros

- 8.4.1 Diagnostico

Servicios Complementarios en Logística S.A.S. como aliada estratégica de Envía Colvanes en la regional Bucaramanga, adicionalmente al programa de Empoderamiento que se aplica para dar cumplimientos al SG-SST y que es controlado por Dirección Nacional, crea la iniciativa Trabajemos Seguros, con ayuda del comité primario (Jefes de área) el cual ve la necesidad de realizar acciones adicionales y diferentes que marquen de una manera contundente el actuar de los colaboradores en temas de responsabilidad y cuidado en las labores diarias, por esta razón propone una serie de actividades que se han venido

ejecutando poco a poco y han obtenido resultados positivos en cuanto a la disminución de accidentes, lesiones incapacitantes y sumado a esto, también el reconocimiento a nivel nacional por la Dirección, lo que ha generado que se replique este tipo de actividades en otras regionales. La iniciativa como regional Bucaramanga es diseñar la campaña para unificar y agrupar todas las acciones que se han tomado para complementar el programa ya existente y esta manera contribuir al SGSST en la prevención de accidentes laborales y ser un punto de referencia para las demás regionales en la creación y ejecución de campañas para el mejoramiento la Seguridad y Salud de los trabajadores.

- 8.4.2 Objetivo

Crear cultura de auto cuidado por medio de las actividades de motivación y sensibilización donde se vea involucrado el colaborador en su entorno personal, laboral y familiar y de esta manera tengan una mejor comprensión del ambiente de trabajo, sus responsabilidades y como hacerlas correctamente y con cuidado.

- 8.4.3 Actores involucrados

Todos los colaboradores de la regional Bucaramanga de las empresas Envía Colvanes y su aliada Servicios Complementarios en Logística S.A.S. buscando impactar principalmente el personal operativo.

- 8.4.4 Actividades

8.4.4.1. Conteo de accidentalidad:

- ✓ Finalidad: Por medio de un cuadro se llevara información de forma gráfica sobre la accidentalidad a lo largo del año, fecha del último accidente y diariamente se llevara el conteo de días en los que no ha ocurrido ningún accidente con el fin de dar a conocer a las cifras y así orientar a los colaboradores a la prevención y cumplimiento de las normas de seguridad.
- ✓ Actividad: Al finalizar la rampa que conduce a mensajería se pondrá un cuadro con el conteo de accidentalidad de esta manera conocerán diariamente las cifras y lo que se ha logrado, el Jefe de operaciones de cambiar diariamente este número.
- ✓ Responsable: Jefe de operaciones
- ✓ Recursos: Financieros: compra del cuadro, Humanos: Personal que lleve el conteo

Figura 7 Conteo de accidentalidad



Fuente: Autor

8.4.4.2. Videos con seres queridos

- ✓ Finalidad: Por medio de videos en los que están involucrados los hijos y esposas de los colaboradores se busca que ellos mismos den los mensajes de autocuidado a sus padres y conyugues como es el correcto uso de elementos de protección personal y el manejo de la mercancía, los cuales serán publicados semanalmente en himno institucional con el objetivo de sensibilizar al personal del uso que deben dar a los epps y las posturas y ayudas adecuadas para el manejo de mercancía.
- ✓ Actividad: Dado el programa de bienestar de Envía Colvanes existe el club amiguitos el cual involucra a la los hijos de los colaboradores bimensualmente en una actividad donde se realizan talleres y actividades que promueven los valores en los niños. Aprovechando la presencia de ellos y de sus mamás, se grabaran videos acerca de auto cuidado donde ellos mismos son los que de manera didáctica realizan la labor haciendo ver a sus padres el uso adecuado de los elementos de protección.
- ✓ Responsable: Gestión Humana
- ✓ Recursos: Tecnológicos: Cámara y computador con editor de video, Humano: Personal para los videos

Figura 8 Actividad video con familiares

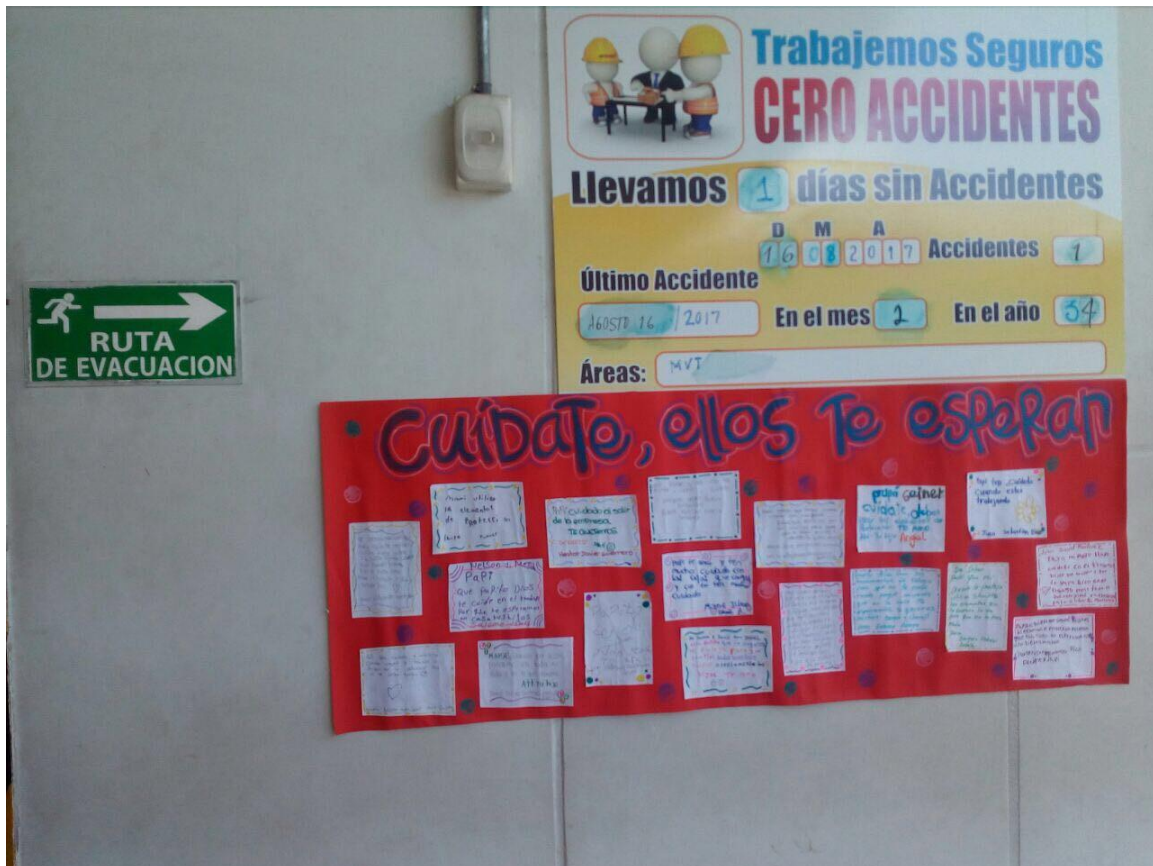


Fuente: Autor

8.5.4.3. Publicación motivación (afiches)

- ✓ Finalidad: Por medio de afiches y carteleras sensibilizar al personal sobre la importancia del autocuidado y como afecta a la familia en el momento de contar con un accidente o enfermedad laboral ya que ellos siempre los están esperando en casa.
- ✓ Actividad: Se harán cuatro tipos de afiches que estarán publicados mensualmente, estos se enfocaran en los cuatro entornos: laboral, personal, familiar y social
- ✓ Responsable: Gestión Humana
- ✓ Recursos: Financieros: carteleras y papel, Humanos: personas para diseñar y hacer los afiches

Figura 9 Publicación de Afiches



Fuente: Autor

8.4.4.4. Reconocimiento

- ✓ Finalidad: Por medio de un reconocimiento como la persona que promueve y genera cultura de autocuidado, la empresa otorgara dos días adicionales a sus vacaciones al colaborador que durante un año sea elegido por sus compañeros como el colaborador de la promoción y prevención, y de esta manera motivar a todos los colaboradores a estar participando activamente del SGSST
- ✓ Actividad: Por elección unánime de compañeros y jefes se elegirá a una persona la cual a lo largo del año se haya caracterizado por su sentido de pertenecía frente a

las normas de seguridad y salud en el trabajo aplicándolas en la organización promoviendo las actividades, auto cuidado y previendo accidentes e incidentes. el cual recibirá como compensación dos días adicionales a su periodo de vacaciones será reconocido públicamente ante todos sus compañero con un diploma.

- ✓ Responsable: Gestión Humana
- ✓ Recursos: Humanos

8.4.4.5. Teatro de prevención

- ✓ Finalidad: Por medio de un espectáculo de teatro mostrar la rutina de la empresa, en las escenas mostrar situaciones típicas en el incumplimiento de los estándares de seguridad y salud en trabajo, la omisión de procedimientos con el fin de que los colaboradores se sensibilicen e identifiquen con situaciones personificadas.
- ✓ Actividad: Se revisara con ayuda del jefe de seguridad las cámaras para tomar como ejemplo las escenas más significativas con el fin de realizar una actuación donde se vea reflejado el día a día de los colaboradores y cómo actúan frente a las normas de SGSST
- ✓ Responsable: Gestión Humana con apoyo de la ARL y CCF
- ✓ Recursos: Financieros, Humanos, Tecnológicos

8.4.4.6. Compromiso de auto cuidado

- ✓ Finalidad: Por medio de un compromiso escrito cada colaborador se hace responsable del autocuidado poniendo lo más importante de su vida como

motivación para siempre cumplir con este compromiso, el cual se hará visible en pasillos de la empresa

- ✓ Actividad: Al finalizar los videos con los seres queridos planteados en actividad anterior se realizara un compromiso escrito donde se pondrá la motivación más importante de cada colaborador que es su familia, esto se pondrá un collage que será visible durante un periodo de tiempo en la regional
- ✓ Responsable: Gestión Humana
- ✓ Recursos: Financieros: papel, Humanos

8.4.4.7. Líderes en Autocuidado

- ✓ Finalidad: Por medio de la participación de colaboradores en actividades del SGSST llevaran un conteo de estas las cuales sumaran para recibir como premio una tarde libre una vez al mes. Esta persona debe reportar las actividades realizadas (inspecciones, pausas activas, reporte de actos y condiciones) y se evaluara quien haya cumplido de manera eficiente contribuyendo con Sistema y a la disminución de accidentes por medio de la concientización a sus compañeros
- ✓ Actividad: la persona que mensualmente se comprometa con ser promotor del Sistema de Gestión de SST y lleve un registro sobre cada actividad que realice dando cumplimiento e impacto positivamente en sus compañeros, recibirá media tarde de compensación como recompensa a su labor.
- ✓ Responsable: Gestión Humana
- ✓ Recursos: Financieros, Humano

8.4.4.8 Salón de innovación

- ✓ Finalidad: Ofrecer a los colaboradores un momento de esparcimiento y descanso en sus extensas jornadas de trabajo donde puedan estimular sus mente y descansar su cuerpo
- ✓ Actividad: El salón de innovación cuenta con: sillas reclinables y colchonetas para que los colaboradores en su jornada de descanso puedan tomar una siesta o simplemente descansar cómodamente, Juegos de mesa (Uno, parques, cartas, jenga, domino, ajedrez, mesa de ping pong) para generar momentos de esparcimiento, y compañerismo, Televisor que en el tiempo libre puede ser encendido para ver noticias, partidos deportivos, etc.
- ✓ Responsable: Gestión Humana
- ✓ Recursos: Financieros, Humanos


Figura 10 Sal3n de innovaci3n



Fuente: Autor

8.4.4.9 Cronograma de actividades


Tabla 6 Cronograma de actividades Campaña Trabajemos Seguros

		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES AÑO 2018 CAMPAÑA TRABAJEMOS SEGUROS																																			
		PLANEAR		HACER																																	
Alcance: Personal al servicio de envía																																					
No	Actividades	Ene		Feb		Mar		Abril		May		Jun		Jul		Agos		Sep		Oct		Nov		Dic													
		P	E	R	P	E	R	P	E	R	P	E	R	P	E	R	P	E	R	P	E	R	P	E	R	P	E	R									
1	Conteo de Accidentalidad	1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
2	Videos con Seres Queridos				1			1						1									1									1					
3	Publicación de Afiches							1						1									1									1					
4	Reconocimiento																															1					
5	Teatro de Prevención				1												1																				
6	Compromiso de auto cuidado							1												1																	
7	Lideres en Auto cuidado	1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
8	Salón de Innovación	1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1		
TOTAL ACTIVIDADES PLANEADAS Y EJECUTADAS		2	0	0	4	0	1	3	0	0	3	0	0	2	0	0	4	0	0	2	0	0	4	0	0	5	0	0	3	0	0	2	0	0	6	0	0

Fuente: Autor

8.4.4.10 Presupuesto

Tabla 7 Presupuesto campaña trabajemos seguros

 PRESUPUESTO ACTIVIDADES CAMPAÑA TRABAJEMOS SEGUROS			
No	Actividades	Recursos	Valor
1	Conteo de Accidentalidad	Acrilico	\$ 100.000
		Marcadores	\$ 6.000
2	Videos con Seres Queridos	Grabación y edición de video	\$ -
3	Publicación de Afiches	Impresión de afiches	\$ 50.000
4	Reconocimiento	Placa de reconocimiento	\$ 50.000
5	Teatro de Prevención	Cuota ARL	\$ 100.000
		Refrigerios personal ARL	\$ 20.000
6	Compromiso de auto cuidado	Impresiones de papel	\$ 20.000
		Materiales cartelera	\$ 10.000
7	Líderes en Auto cuidado	Días extra para colaboradores	\$ 100.000
8	Salón de Innovación	Juegos de Mesa	\$ 50.000
		TV	\$ 900.000
		Mesa de Ping- Pong	\$ 500.000
TOTAL			\$ 1.906.000

Fuente: Autor

8.4.4.11 Diagnostico final

Se realiza la implementación de la campaña trabajemos seguros en un 50% de las actividades propuestas cumpliendo con los lineamientos y tiempos que la empresa pudo destinar para el desarrollo de las mismas en la duración de la práctica empresarial, por esta razón se establece un cronograma para el año 2018 donde están incluidas todas las fechas y actividades a realizar para dar continuidad con el programa.

No se pudo establecer con cifras exactas el impacto de las actividades que se realizaron pero si se evidencio un cambio positivo en cuanto a clima laboral y productividad en los trabajadores generando mejorías en la prestación del servicio.

Capítulo 9

Conclusiones y Recomendaciones

9.1 Conclusiones

- La empresa Servicios Complementarios en Logística S.A.S se encuentra dando cumplimiento al 100% del decreto 1072 de 2015 en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), mostrando gran compromiso desde los operadores hasta la gerencia regional.
- En la prevención de accidentes laborales se evidencia una buena gestión debido a que en el transcurso del año la regional se lleva 54 accidentes laborales, comparado con el año anterior que se presentaron 70 accidentes disminuye y referente al ILI (Índice de Lesiones Incapacitantes) para el año 2017 se lleva un indicador de 1,26 comparado con el año anterior que fue 1,78 de disminuye 29% en el ILI por accidentalidad laboral. Esto demuestra la excelente gestión en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y un empoderamiento 2017 que ha sido efectivo gracias a la cultura en SST que tienen los colaboradores de la regional
- Envía Colvanes S.A.S está comprometida con la Seguridad y Salud de los Trabajadores y contratistas, evidenciándose en la participación activa del personal de Servicios Complementarios en Logística S.A.S en todas las actividades de inducción, re inducción, entrenamientos y capacitaciones que se le brindan al

personal en la regional Bucaramanga, con el fin de que todos estén involucrados en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

- Se lleva un seguimiento continuo de los indicadores por medio de reuniones gerenciales que se realizan semanalmente y auditorías internas desde dirección nacional las cuales que aseguran la efectividad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y el programa de empoderamiento, lo que es positivo porque se tiene control en la identificación de los factores que están afectando la Seguridad y la Salud y se pueden corregir de manera oportuna.
- Las actividades realizadas de la campaña Trabajemos Seguros genero un impacto positivo en los trabajadores recibiendo reconocimiento a nivel nacional en la revista de comunicación interna “ Noti- envía” por los resultados obtenidos en cuanto a la reducción de accidentalidad y lesiones incapacitantes.

9.2 Recomendaciones

- Brindar acompañamiento al personal accidentado con un periodo de dos meses luego de la lesión haciendo seguimiento a la evolución y los tratamientos realizados después de presentar el accidente con el fin de evitar y prevenir que el mismo colaborador reincida y así disminuir el índice de accidentalidad y sus causas raíces.
- Dar continuidad a las actividades de la campaña Trabajemos Seguros, ya que ha se ha evidenciado un impacto positivo en el personal, el cual ha contribuido con el

mejoramiento de labores diarias al concientizando a los trabajadores de que deben cuidarse porque su familia los espera en casa

- Seguir realizando las entrevistas sobre el proceso de capacitación del programa de empoderamiento ya que es importante saber que opinan los colaboradores al respecto para así como regional poder corregir si se está fallando en algún aspecto o si es el caso presentar la novedad a dirección nacional

Lista de Referencias

- Envía Colvanes S.A.S (2017) *Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo*. (Documento interno no publicado) Departamento de Gestión Humana. Bogotá, Colombia
- Envía Colvanes S.A.S (2017) *Informe visita regional sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) designación por la alta gerencia*. (Documento interno no publicado) Departamento de Gestión Humana. Bogotá, Colombia
- Envía Colvanes S.A.S (2017) *Intranet corporativa*. (Página interna no publicada)
- Envía Colvanes S.A.S (2017) *Programa de empoderamiento en Seguridad y salud en el trabajo*. (Documento interno no publicado) Departamento de Gestión Humana. Bogotá Colombia
- Envía Colvanes S.A.S (2016) *Inducción Corporativa Seguridad y Salud en el Trabajo*. (Documento interno no publicado). Departamento de Gestión Humana. Bogotá Colombia
- Gestión Humana.com. (06 de Mayo de 2015). *Plan de prevención para mitigar accidentes*. *GestionHumana.com*. Recuperado de:
<<http://www.gestionhumana.com.consultaremota.upb.edu.co>>
- Llera, J. B., & Sánchez, L. P. (2004). *El proceso de sensibilización*. Fundación Encuentro.
- Organización Internacional del trabajo (2011). *¿Qué es un sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo?* Recuperado de:
<http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_154127.pdf>
- Servicios Complementarios en Logística S.A.S (2016) *Inducción Corporativa*. (Documento interno no publicado) Departamento de Gestión Humana. Bogotá Colombia.

Anexos

Anexo A Planes de Acción Auditoria

[FREHU116 Planes de acción](#)

Anexo B Entrevista de Satisfacción de la capacitación

 ENTREVISTA DE SATISFACCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	
DATOS	
Fecha	
Capacitación	
Nombre del Colaborador	
Cuál es su opinión respecto a los siguientes aspectos	
PRE - CAPACITACIÓN	
Recibió la información de la invitación de forma clara y oportuna.	
CAPACITACIÓN	
INFRAESTRUCTURA	
Espacio asignado al evento	
Material de la capacitación (Audiovisual y físico)	
CAPACITACIÓN REALIZADA	
Organización de la Capacitación	
Temas adecuados	
La capacitación cumplió con su objetivo y expectativas	
MANEJO DADO POR EL CAPACITADOR	
Conocimiento en el tema	
Resolución de dudas	
Manejo de imprevistos	
SUGERENCIAS	