
	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

**Propuesta comunicacional para prevenir y disminuir los riesgos laborales
en el personal del área de eléctrica, de la obra Provenza imperial, Constructora
Marval**

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Monografía

Propuesta comunicacional para prevenir y disminuir los riesgos laborales en el personal del área de eléctrica, de la obra Provenza imperial, Constructora Marval

Presentada Por

Jaqueline Milena Alarcón Torres

Derly Cristina Gutiérrez Escorcía

Asesorada Por


Msc. Ps. María Betsy Martínez Angarita

Previa opción al Título de Especialista en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Facultad De Posgrados

Bogotá D.C.

Septiembre de 2015

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Vice-Rector:

Ing. Msc. Guillermo Jerez

Secretario General:

Luisa María Hincapié Rozo

Decano:

Segundo Martinez Aguilera

Especialización:

Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Director

Msc. Ps. María Betsy Martinez Angarita




	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Tabla de contenido

1. Resumen	7
2. Abstract	9
3. Introducción	10
3.1. Antecedentes	10
3.2. Descripción del problema.	12
3.3. Formulación del problema.	12
4. Justificación	14
5. Objetivos de investigación	15
5.1. Objetivo General.....	15
5.2. Objetivos Específicos.	15
6. Hipótesis	16
7. Capítulo I: La Comunicación Organizacional como base fundamental de las empresas	17
7.1. Modelos de Gestión del Cambio aliados a la Comunicación Organizacional.	21
Modelo de Kurt Lewin.....	22
Modelo ADKAR.....	24
7.2. Escenarios y Tipos de Flujo de la Comunicación Organizacional.	26
Comunicación descendente.....	27
Comunicación ascendente.....	28
Comunicación cruzada.....	28
7.3.Otros aspectos importantes de la Comunicación Organizacional.....	30

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

7.3.1. La comunicación asertiva y efectiva, como base fundamental de la comunicación organizacional	30
7.3.2. La comunicación eficaz como herramienta de seguridad de los trabajadores.	30
7.3.3. Factores importantes para crear un plan de Comunicación eficaz	31
7.3.4. La Teoría de la motivación, como resultado un mejor rendimiento laboral	32
7.3.5. El Rol de Las Campañas de comunicación en la promoción de seguridad laboral.....	33
7.4. El comportamiento psicosocial, como factor principal del desempeño laboral.	36
8. Capítulo II: Riesgos Laborales	38
8.1. Gestión del riesgo.	39
8.2. Panorama de Colombia: indicadores para el sector construcción.....	41
8.3. Accidentes Mortales presentados en la constructora Marval.....	42
8.4. El Riesgo Eléctrico, como factor de riesgo principal en la Constructora Marval.....	43
Tipos de Contactos Eléctricos.....	43
8.5. Normatividad aplicable al sector construcción en relación al riesgo eléctrico.	45
8.6. Trabajadores electricistas.....	45
9. Capítulo III: Conceptos Claves de la Investigación.....	48
10. Metodología.	53
10.1. Tipo de Investigación.....	53

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009


10.2. Método de Investigación.....	53
10.3. Fuentes de Información	54
Fuentes primarias	54
Fuentes secundarias	54
10.4. Población y Muestra	54
10.5. Procedimiento e Instrumentos para la recolección de la información	55
11. Resultados esperados.....	56
12. Recomendaciones	57
13. Referencias bibliográficas	58

Tablas

Tabla 1: Efectos en el ser humano	44
Tabla 2: Matriz de legislación por factor de riesgo	45

Figuras

Figura 1: Método Lewin	24
Figura 2: ADKAR	24

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009


1. Resumen

El siguiente trabajo de grado, es una monografía de investigación, la cual tiene como principal objetivos analizar estrategias de Comunicación Organizacional para prevenir y disminuir los riesgos laborales, en el personal del área eléctrica, de la obra Provenza imperial, Constructora Marval. Lo anterior teniendo en cuenta que los riesgos laborales en el área eléctrica se han venido presentando de manera frecuente en el último año, lo que hace que los objetivos de la empresa se atrasen y no se cumplan las metas pactadas inicialmente, pues el hecho de que una empresa tenga un índice alto de accidentes e incidentes, afecta en su totalidad el desempeño de esta y así también se ve afectada su economía.


Para abordar el anterior problema, se optó por utilizar en la investigación una metodología explicativa, con la cual se explica por medio de algunas teorías de autores, de investigaciones, textos y demás como la comunicación puede ser una herramienta eficiente al momento de evitar accidentes e incidentes en las organizaciones, en este caso en el personal eléctrico de la empresa Marval, así mismo el método de investigación usado es un método sintético, porque se relacionan la comunicación organizacional con los riesgos laborales, y de estas teorías se toman diferentes elementos, se unifican, de allí sale una nueva teoría que servirá para resolver la problemática que se aborda en la investigación.

Con la investigación, se quiere demostrar que por medio de una buena gestión de la comunicación organizacional implementada de una manera eficaz en una organización, se puede disminuir los riesgos laborales.

Por último se recomienda, que en la organizaciones se use los canales adecuados de comunicación con los empleados y que esta sea en los mejores términos, el uso de estos canales para divulgar información puede ser: campañas, videos, juegos, actividades, etc., que harán que el empleado se sensibilice frente a su actuar en su rol como empleado y a entender la responsabilidad que el desarrollo de estas tareas con lleva.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Palabras claves: comunicación organizacional, comunicación asertiva, riesgos laborales, riesgo eléctrico, prevención, motivación, comportamiento psicosocial, accidentalidad.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

2. Abstract

The following thesis work is a monograph research whose primary focus is to design a communicative organizational plan to avoid, prevent and reduce the risk of occupational hazards in the electricians that work at “Provenza imperial, Constructora Marval”.


Due to the frequent electrical occupational risks during the last year, the goals of the company take more time to be met. In fact, the company has increased the work-related accidents and incidents. This situation affects directly the company performance and its economy.

To address this problem, the research opted for the explanatory methodology which explains by some authors’ theories, researches, textbooks and others, how communication might be an efficient tool to avoid accidents and incidents at work. In this specific case at “Provenza imperial, Constructora Marval”. Likewise, this research method is synthetic because it relates the organizational communication to the occupational hazards. Also these theories take different elements, unify them, resulting in a new theory that will be used to address the main problem of this research.

With this research wants to demonstrate that through a good communicative organizational management in a company, the occupational risks could be reduced.

Lastly, it is recommended to generate good communication channels with the employees under respectful terms. They could be used to spread important information such as campaigns, videos, games, activities and so forth, building awareness among the employees, and their role in the company, making them understand the responsibility that comes with it.

Keywords: organizational communication, assertive communication, workplace hazards, electrical hazards, prevention, motivation, psychosocial behavior, accident.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

3. Introducción


3.1. Antecedentes

Se entiende como salud en el trabajo o salud ocupacional, según la OMS (Organización Mundial de la Salud), que la “salud ocupacional o llamada ahora en Colombia Seguridad y Salud en el trabajo, es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes, la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo realizando el bienestar físico mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo. A la vez que busca habilitar a los trabajadores para que lleven vidas social y económicamente productivas y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible, la salud ocupacional permite su enriquecimiento humano y profesional en el trabajo” (OMS, 2007) .

Por lo anterior la comunicación juega un papel muy importante, para el desarrollo de las actividades diarias y el desempeño del trabajo, por eso es importante trabajar la Salud y Seguridad en el Trabajo ligada a la comunicación, de manera adecuada y de alto impacto psicológico. Normalmente se ve en las empresas en un proceso de comunicación interpersonal entran en juego dos factores: el racional y el emocional. En un mensaje el 30% es percibido de “Lo que hacemos o decimos” y el 70% restante de “Cómo lo hacemos o decimos”, provocando diferentes estados emocionales en la persona que reciben el mensaje.

Según estudios de la (OMS, 2007), dentro de las causas de accidentes en el trabajo o malas prácticas se han identificado algunos problemas de comunicación:

- Entender mal o diferente una instrucción específica.
- Asumir que el otro está pensando lo mismo que nosotros.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009


- Expresiones no verbales inadecuadas, es decir, no coherentes con lo que estoy comunicando de manera verbal.
- Estrategias comunicativas de prevención nulas frente al trabajador.

Estos anteriores, son solo unos pocos de las tantas fallas en comunicación estratégica y prevención que en el caso referente con la Salud y Seguridad en el Trabajo, ayudarían a evitar gran parte de los problemas que abordan este tema.

De acuerdo con una investigación realizada por la Universidad Sergio Arboleda (...), a cerca de 210 empresas en América Latina, en un estudio realizado entre marzo y julio de 2007, estableció que entre un 80% y 100% de los problemas de gestión en las empresas de la región han tenido su origen en procesos de comunicación interna deficientes. (Arboleda, 2007).

Otros de los problemas que más aquejan a las empresas Latinoamericanas y en este caso Colombianas las cuales se ven afectadas en un 57%, primero es la deficiente comunicación entre las áreas que se ven afectadas en un mismo proceso, y segundo con el mismo porcentaje la falta de expresiones de reconocimiento y motivación, un 43% se ve afectado por las relaciones interpersonales en los equipos. Finalmente la investigación concluyó que un problema común en todos los países es la carencia de retroalimentación o canales de doble vía donde los colaboradores puedan resolver sus dudas. (Arboleda, 2007).

Así también, la parte psicológica juega un papel importante, en la comunicación y en el tema de Salud Ocupacional, es importante revisar los diferentes aspectos psicológicos y sociales y analizar comportamientos, aspectos psicológicos y diferentes características, para poder crear productos, los cuales deben ser de alto impacto psicológico, generando planes de acción y prevención que en realidad puedan dar resultados y ver si es posible erradicar algunos problemas.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

3.2. Descripción del problema


En el día a día de los hogares, trabajos, familias se tienen falencias de comunicación, a diario se están dando órdenes o recibíendolas. Si se traslada al área laboral el panorama no es diferente, muchas veces esa comunicación que se tiene con los compañeros y jefes es malinterpretada, y se da una instrucción o se recibe y no se entiende, estas son situaciones que se viven constantemente.

Es importante tener en cuenta, como se transmiten los mensajes y más en las labores que tienen mayor nivel de riesgos y problemas en el área de trabajo, ya que muchas veces se presentan accidentes o incidentes, por no saber escuchar o no saber dar el mensaje y es lo que pasa en muchas de las empresas donde existen labores en constante riesgo, como por ejemplo, las constructoras, ¿Por qué el ayudante de obra, no se pone el arnés, casco, guantes? ¿Por qué se presentan comportamientos o actos inseguros por parte de los trabajadores en esta área de construcción?, pues bien, los interventores de obra dicen “el señor no entiende, son personas analfabetas que más se les puede exigir”, este es uno de los miles de problemas de comunicación que podemos evidenciar en diferentes áreas.

Ahora bien, si es un problema de comunicación, este generaría efectos gravísimos en el empleador y empleado, trayendo como consecuencia problemas tales como: situaciones judiciales, jurídicas y penales en demandas, accidentes, invalidez, etc., por nombrar solo algunos.


3.3. Formulación del problema

Por lo general, la Industria de la construcción es generadora de altos índices de incidentes y accidentes, muchos de estos representan consecuencias legales, de salud o económicos, debido a esto el Gobierno Nacional ha implementado mediante la ley 1562 de 2012, que el área y profesional de salud ocupacional debe hacer parte por obligación de toda empresa. (Trabajo, "Por el cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional", 2012)

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Sin embargo algunos de estos profesionales con los que cuentan las diferentes organizaciones, tienen los conocimientos para prevenir y ejecutar perfectamente un plan de prevención y riesgo, pero muchas veces no es suficiente los conocimientos y saberes, es importante la manera de dar el mensaje y saber que este fue entendido, para esto, tenemos que hablar de estrategias de comunicación y comunicación eficaz, y como estas se podrían incluir en el mundo laboral.

Por lo tanto, mirando y divagando en el panorama de las empresas donde se refleja índices de accidentalidad alto, como lo es la construcción, en tareas de alto riesgo como es el área de la electricidad, nace la inquietud y la pregunta problemática: **¿Qué estrategias se pueden usar para generar una propuesta de comunicación organizacional que permita prevenir y disminuir los riesgos laborales en el personal del área eléctrica de la obra Provenza Imperial constructora Marval?**


	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

4. Justificación

El eje de investigación de este trabajo es la comunicación, la cual es vital en cualquier actividad que se realice en la cotidianidad, por lo tanto, el objetivo sería analizar si desde comunicación existen diversos factores y estrategias que puedan ayudar a prevenir accidentes o incidentes en una empresa, además de revisar proponer la hipótesis si la comunicación organizacional, puede ser una herramienta útil en las empresas y además si puede servir en el área de salud y seguridad en el trabajo de cualquier organización

Por consiguiente, la investigación podría ser útil en diferentes compañías, debido a que, si la comunicación organizacional está bien planeada y se propone un buen plan o estrategia comunicativa en el campo de la seguridad laboral, puede ser usada para disminuir, evitar los riesgos y accidentes en el ambiente laboral, además de que podrá ser también un aporte valioso y de interés para los trabajadores, velando por una mejor salud para este grupo poblacional, un factor que a los líderes empresarios beneficiaría.

La finalidad de la investigación es que se haga un análisis en la empresa Marval, ya que puede servir para complementar la política y el Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de dicha empresa, de tal manera indagar las condiciones que conllevan a la generación de los accidentes, identificando el concepto de la salud y seguridad en el trabajo en esta compañía, y que este tema se puede ver y tratar desde diferentes puntos como lo es la comunicación, no basta solo con completar matrices de riesgo y generar acciones preventivas, sino que vale más visualizar un peligro que prevenir o corregir, lo que se podría lograr educando con diferentes herramientas de comunicación al trabajador.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009


5. Objetivos de la investigación

5.1. Objetivo General

Analizar estrategias de comunicación organizacional para crear una propuesta que permita prevenir y disminuir los riesgos laborales, en el personal del área eléctrica, de la obra Provenza imperial, Constructora Marval.

5.2. Objetivos Específicos


- Indagar sobre diferentes teorías comunicacionales que ayuden a resolver las posibles problemáticas que se encuentren en el grupo de trabajo.
- Examinar la accidentalidad presentada en la empresa Marval, teniendo en cuenta las necesidades, comportamientos psicosociales e inquietudes que pueda presentar la población de trabajadores eléctricos.
- Generar con la información obtenida del análisis realizado en la investigación, una propuesta de comunicación organizacional con el fin de prevenir y disminuir los riesgos laborales, en el personal del área eléctrica, de la obra Provenza imperial, Constructora Marval.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

6. Hipótesis


Para iniciar la investigación es necesario partir de diferentes suposiciones que pueden verificar y que se pueden resolver en el transcurso de la investigación, algunas de estas son:

- Un plan de comunicación, podrá convertirse en una herramienta para prevenir accidentes de trabajo.
- La comunicación de alto impacto, o publicidad agresividad es la principal estrategia en empresas para generar conciencia y prevenir riesgos laborales.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

7. Capítulo I

La Comunicación Organizacional como base fundamental de las empresas.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009


Durante años la comunicación ha hecho parte imprescindible de la vida cotidiana de los seres humanos, en los diferentes aspectos de la vida, familiar, social y empresarial. Este último aspecto se ha convertido en principal importancia en las distintas organizaciones, y cada día se convierte en un tema de más relevancia para un mejor desarrollo personal y laboral en el ámbito empresarial.

Por eso, para un buen desarrollo laboral se debe hablar en principio de la comunicación organizacional, hoy la comunicación organizacional se entiende como el conjunto de mensajes que se intercambian en la organización, así también del entorno donde esta se desarrolla, sin este tipo de comunicación es casi seguro que en la empresa, no podría existir nada, ya que se ha convertido en estrategia fundamental para un mejor desarrollo de las actividades empresariales.

Incluso se han conocido historias y casos de gente que ha ido con sus empresas a banca rota y quiebra, por no saber manejar una comunicación estratégica, por eso aún en Colombia, se conocen casos donde se cuestiona la importancia en las empresas de este tipo de comunicación, debido a esto existen unos pocos arriesgados que le apuestan a la comunicación organizacional como fuente y estrategia de éxito y rentabilidad de un negocio, empresa u organización.

Las organizaciones en el siglo XXI, han presentado nuevos retos, ya que han aparecido nuevas demandas en el mercado, esto a causa de la globalización y han aparecido nuevas tendencias que marcan el desarrollo de las empresas, así mismo de las naciones y de los países. De ahí entonces parte la importancia de la comunicación organizacional y como empieza a jugar un papel muy importante en el buen manejo de la organización.

La comunicación organizacional hoy, es la comunicación como resultado de múltiples métodos de expresión desarrollado durante años, un proceso de transmisión y recepción de mensaje, información e ideas, claro que esto ha cambiado en los últimos años pues la inmediatez con la que hoy día se maneja la información, sea

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

instantánea superando barreras físicas poniéndose al ritmo de las comunicaciones y el mundo moderno.


La comunicación Organizacional comienza con la teoría de la organización, los primeros estudios se hacen hacia el año de 1920, con el auge de la escuela de las relaciones humanas de Elton Mayo, en el cual la participación del grupo era clave la comunicación en el proceso organizacional (Gámez Gastélum. R, 2010).

Según Hernández Collado (2001), las múltiples herramientas de la comunicación organizacional son: la comunicación interna, la comunicación externa, las relaciones públicas, la publicidad y la publicidad Institucional. En el proceso de evolución de muchas de las empresas Colombianas se ha venido posicionando, estas estrategias, pero no hay valor documental, para que las nuevas generaciones incluyan en su plan de trabajo empresarial estrategias comunicativas de la comunicación organizacional.

El uruguayo Gabriel (Kaplun, 2004), afirmaba que para trabajar en lo organizacional desde una manera crítica para transformar, era necesario ver las ineficiencias en la eficiencia, y mostrar que contradicciones existían entre discurso y prácticas. Con lo anterior se quería demostrar las falencias que existían en la comunicación empresarial, para así tener mejor desempeño laboral.

Las comunicaciones en las empresas en el siglo XXI, están pasando de la figura jerárquica a una figura más conciliadora y armoniosa con su trabajadores, según (Varona, 2003), están nuevas perspectivas se forman para responder preguntas como ¿Cuáles son las formas de organizarse que responden a las necesidades de los empleados hoy? ¿Cuáles son los beneficios y retos de la presencia de nuevos empleados como la mujer? ¿Cómo pueden los empleados realizar sus objetivos personales al mismo tiempo que cumplen los de la empresa? ¿Cuáles son las formas de comunicación más eficiente de la empresa?


Por esto, hoy día las empresas y organizaciones y han aplicado la teorías comunicacionales, han hecho que estas se conviertan en estrategias de comunicación importantes para un buen desarrollo de la empresa y de sus trabajadores.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

A partir de lo anterior se puede establecer que la comunicación en la historia ha sido de gran importancia y ha marcado y posicionado lugar en organizaciones y empresas y que cada día, se vuelve una herramienta útil, para el crecimiento y éxito de las mismas, por eso quisimos hacer un breve recorrido de la comunicación organizacional vista desde las perspectiva de algunos autores con el paso de la historia.

Ahora bien, es importante hablar de la comunicación organizacional, ya que dentro de esta se maneja una estrategia comunicativa como lo es la comunicación eficaz, la cual hace parte fundamental de este proyecto, pero también se debe antes de esclarecer un poco la terminología relevante en el marco conceptual es importante también en la historia no dejar atrás, que la falta de comunicación estratégica o eficaz genera problemas en las organizaciones, esto debido a que no se sabe dar el mensaje, recibir, percibir, Las empresas y los líderes necesitan de una buena comunicación para poder transmitir claramente sus ideas y proyectos. Al parecer esto parece sencillo pero es difícil obtenerlo, Los especialistas afirman que a mayor comunicación, mayor claridad, y a mayor claridad, mayor seguridad de lograr los objetivos. ¿Los escuchamos?

Según (Druke, 2005), el padre del management, “El 60% de los problemas empresariales son consecuencia de una mala comunicación, es decir, sin gestión”, ósea en una empresa cuando hay una problema de comunicación la empresa se verá afectada. Esto sucede en todo tipos de empresa y también del área de la construcción y aunque no existen estudios y antecedentes de peso, ya que se hizo una breve historia referente a la comunicación en las empresas y su importancia.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

7.1. Modelos de Gestión del Cambio aliados a la Comunicación Organizacional

Cuando hablamos de cambio, es inevitable el hecho de pensar en evolución, de hecho la evolución se ha planteado muchas veces como sinónimo de cambio, y así mismo como una variable importante en la estabilidad y permanencia de toda organización.

Debido a la inmensa gama de situaciones en las que operan los procesos de cambio, es difícil reconocer un solo campo de acción, por eso (Rickards, 2001) nos dice: “No hay ningún texto contemporáneo que haya resuelto de manera convincente el territorio de la administración del cambio”.


Sin embargo, la globalización y demás factores exigen cambio en la organizaciones de hoy, que se debe basarse en la mejora continua de los diferentes procesos que maneje la organización, por lo tanto, muchas organizaciones por el hambre de negocio, y estar en la era de competir y adquirir nuevas tecnologías, innovando y demás, se olvidan de mantener lo netamente importante en una empresa, la mano de obra, y dejan de lado el hecho de motivar a sus empleados para alcanzar sus objetivos y la mejora continua de la organización.

Se entiende como Gestión del cambio, que es un conjunto de procesos que se emplean para asegurar que los cambios significativos se lleven a cabo en forma ordenada, controlada y sistemática a efecto de los cambios organizacionales.

Sin embargo, para que esto ocurra, se debe tener en cuenta las diferentes variables, que se deben hablar a la hora de gestionar un cambio en una organización, de lo contrario estaríamos jugando y experimentando con algo muy valioso: el bienestar, físico, económico, organizacional y psicológico de nuestra empresa.

Considerando que hay mucha información sobre el tema, a continuación se encuentran 4 de los métodos más difundidos en la gestión del cambio en las organizaciones, que se explicaran a continuación:

- Modelo de KURT LEWIN

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

- Modelo de GREINER
- Modelo de ALBRECHT (la curva “J”)
- Modelo ADKAR


Cualquiera de estos cuatro modelos serviría para alcanzar el objetivo de la investigación, el cual es mediante la comunicación organizacional, poder prevenir riesgos, accidentes e incidentes, ya que los cuatro pretenden los mimos una etapa inicial donde se planea, una etapa donde se hace la gestión del cambio y otra de congelamiento, para saber si funciona el cambio que se realizó y si funciona mantenerlo. Sin embargo debido al campo de trabajo el cuál es la construcción, se aplica más el modelo de Kurt Lewin o de las tres etapas y el modelo de ADKAR, que explicaremos a continuación.

Modelo de Kurt Lewin

Este modelo se desarrolló por el psicólogo social y filósofo Kurt Lewin (1890-1947) estadounidense de origen alemán, reconocido como el fundador de la Psicología Social moderna. Modelo también conocido como el modelo de las tres etapas: descongelamiento, cambio y nuevamente, congelamiento (Lewin, 1951), las cuales tratan de:

Descongelamiento: en esta etapa lo que se quiere es reducir la tensión entre las personas que manejan la empresa, e intentar cambiar el comportamiento que está manteniendo a la empresa en el nivel actual. Por medio de herramientas de comunicación, resaltar la necesidad de cambiar resulte tan evidente que la persona, el grupo o la organización la pueda ver con facilidad y aceptarla.

Cambio o movimiento: en esta etapa lo que interesa es desplazarse a una etapa nueva de cambio o si se quiere llamar a otro nivel, la idea es que en esta etapa se solucionen todos los conflictos previstos en la etapa anterior, reducción de fuerzas y de tensión, que permiten el deslazamiento a una etapa donde vamos a adquirir nuevos

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

comportamientos y nuevos hábitos, Schein le agregó: la persona atraviesa por una re-estructuración cognoscitiva.

La idea de cambio, involucra descubrir y adoptar actitudes, valores y conductas nuevos, el agente de cambio propiciará valores, actitudes y conductas nuevas. A partir de esto, el personal de la organización se identifican con los nuevos valores, actitudes y conductas del agente, haciéndolos parte de sus comportamientos y de su personalidad, cuando han recibido su eficacia para los resultados


Congelamiento: esta etapa, aunque parece la última y que ya se alcanzado lo que necesitábamos, es la más complicada, puesto que es la de congelamiento de la nueva situación, el objetivo de esta es afianzar el nuevo cambio y buscar el equilibrio de la compañía, de igual manera para que esta etapa se mantenga se necesita el apoyo frecuente de procesos mecánicos como la cultura, las normas, las políticas y la estructura organizacionales. Schein le agregó la tarea primordial en la etapa 3, volver a congelar, es integrar las nuevas conductas en la personalidad y las actitudes de la persona.

Lo que se desea en esta etapa es asegurar los nuevos patrón de conducta generados en las etapas anteriores, se necesita que así pase el tiempo y las cosas se desarrollen bien, no debemos dejar de reforzar esta etapa mediante capacitaciones y procesos que afiancen los comportamientos.

Además Lewin sostiene que estas tres etapas se pueden lograr si y solo si:

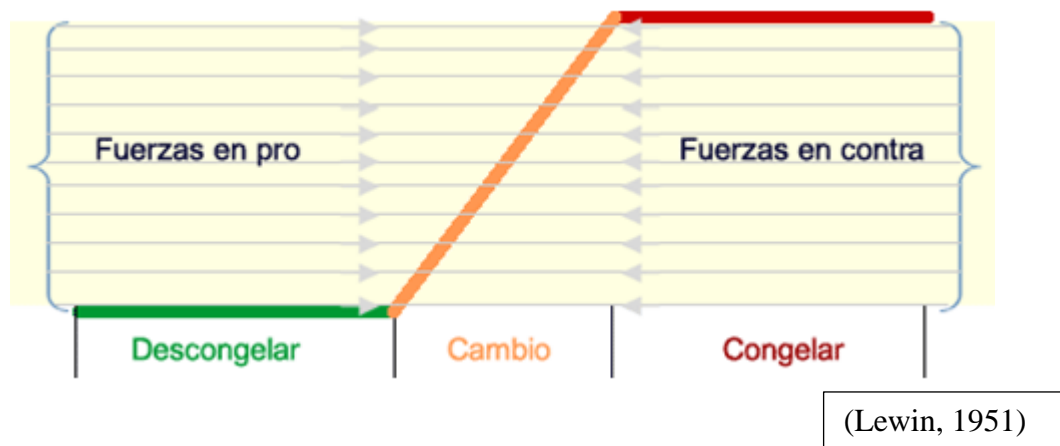
- Se determina el problema
- Se identifica su situación actual
- Se identifica la meta por alcanzar
- Se identifican las fuerzas positivas y negativas que inciden sobre él.
- Se desarrolla una estrategia para lograr el cambio de la situación actual

dirigiéndolo hacia la meta.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

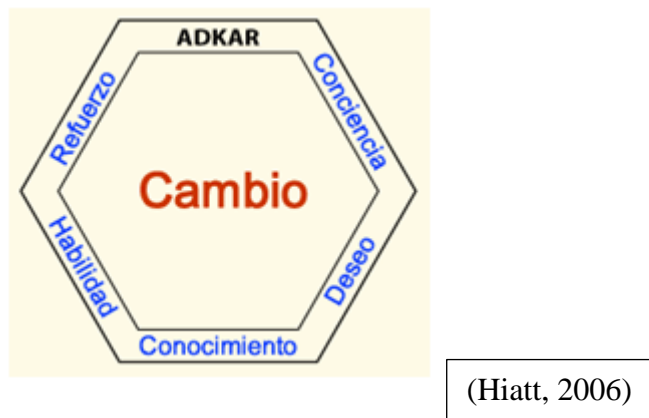
El objetivo de la primera etapa es analizar y evaluar la situación actual y reducir la resistencia para que se llegue a la segunda etapa, en la cual ocurre el cambio. La tercera etapa es “congelar” la nueva situación, lograda en la etapa anterior (segunda), con objeto de estabilizarla.


Figura 1: *Método Lewin*



Modelo ADKAR

Figura 2: *ADKAR*



	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

De acuerdo con Hiatt, este es un modelo diseñado por la empresa Prosci “(líder mundial en investigación de gestión del cambio). ADKAR (Esta es el acrónimo de las siguientes palabras en inglés de: Awareness, Desire, Knowledge, Ability and Reinforcement, lo que significa en español: conciencia, el deseo, conocimiento, capacidad, y refuerzo” (Hiatt, 2006).

Aunque tiene la misma finalidad, del proceso de Kurt Lewin, este posee dos etapas más que afianzan la gestión del cambio mediante procesos de comunicación:

Este modelo consta de cinco etapas:


Conciencia del cambio: ¿Por qué es necesario el cambio? Esta es la parte importante para obtener el éxito mediante el cambio. Una persona o empresa, tiene que tener claro los aspectos de por qué en necesario una serie de cambios son necesarios, por esto es fundamental una **Planificación de la comunicación**.

Deseo: tener como principal objeto apoyar la participación en el cambio. Debe existir entre los integrantes de la empresa en general la motivación y el deseo de participar en el cambio o cambios. Sin embargo el hacer parte de este cambio, si y solo si se ha tomado plena conciencia de la necesidad del cambio (paso 1).

Conocimiento: el saber por qué hay que cambiar y tener las ganas, no es suficiente para generar la cultura de cambio. Por eso se incluyen dos tipos de conocimiento que deben ser abordados: el conocimiento acerca de cómo cambiar (lo que debe hacer durante la transición) y el conocimiento sobre cómo continuar una vez que el cambio se lleva a cabo.

Habilidad: o también la capacidad para implementar las nuevas habilidades y comportamientos que se van adquiriendo. La persona y organización que quiera el cambio debe aplicar nuevas habilidades y comportamientos, por eso es necesario que estos se materialicen y es preciso que durante y después del cambio, las personas sean apoyadas a través de la práctica, entrenamiento y retroalimentación.

Refuerzo: este último paso es el de mantener el cambio, y para eso es necesario que los individuos y organizaciones sean reforzadas para estabilizar y mantener la

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

nueva situación, los compromisos inicialmente pactados se mantengan y se maneje una óptima calidad de la comunicación, de no ser así, lo más seguro es que se vuelva a la etapa inicial.

Lo que llama la atención de este modelo es la relación que existe entre las dos administraciones de cambio, tanto de los individuos como de las organizaciones y como esas se integran para alcanzar el objetivo del negocio.

7.2. Escenarios y Tipos de Flujo de la Comunicación Organizacional


Esta monografía, pretende involucrar a lector con todo el tema referente al de la comunicación organizacional. Ya que en el presente las organizaciones necesitan comprometerse a nivel corporativo y mantenerse actualizadas, donde en verdad se le brinde la importancia a los diferentes procesos de comunicación, todo lo anterior con el fin de alcanzar las diferentes metas y objetivos planteadas por cada área de dicha empresa.

Por esto mismo, la Comunicación Organizacional se convierte en herramienta imprescindible dentro de una organización, ya que es un aporte que permite conocer cada uno de los diferentes recursos humanos que se encuentran dentro de la empresa, como estos se desarrollan en la empresa y en las diferentes áreas de trabajo y como afecta en cuanto a la productividad.

La comunicación organizacional generalmente se puede presentar en los siguientes tres escenarios (Andrade, 2005) :

Escenario físico: Dentro de este escenario se puede considerar el interno y externo, y se consideran como la información que se maneja dentro de la compañía mediante elementos informativos, por ejemplo: afiches, campañas, los símbolos de “no pasar”, “sólo personal autorizado”, etcétera.

Escenario social: Este escenario incluye a la totalidad de factores que se relacionan con las personas y además de la interacción existente entre las mismas, como ejemplo de este escenario se puede considerar el empleo de papeles de cada miembro dentro de una reunión laboral.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Escenario institucional: Relaciona los mensajes que la organización emite a sus miembros, proveedores, clientes, y demás personas involucradas; ejemplos de este tipo de comunicación en este escenario son básicamente: memorándums, avisos en pizarra, publicidad, entre muchos más.

Para esta investigación se llevara a cabo en estos tres escenarios, ya que manejan el tema de espacios comunicacionales dentro de la organización.


También es importante tener en cuenta el flujo de la comunicación en la empresa y como este se maneja dentro de esta, esto es importante porque la información debe fluir en distintas vías, a veces desde niveles altos a unos más bajos, o viceversa, hacia los lados, etc., estos serían flujos horizontales, verticales, diagonales y demás, que se encuentran explicados más específicamente a continuación.

Comunicación descendente

Este tipo de comunicación se presenta en los niveles jerárquicos altos y con dirección específica hacia los niveles de jerarquía inferior, generalmente esta comunicación se presenta en las organizaciones cuya autoridad es centralizada y sumamente autoritaria.

Esta comunicación puede resultar difusa cuando llega el mensaje del jefe al trabajador, pues si el mensaje proviene de un emisor de alta gerencia, mientras pasa los diferentes filtros, como, otros jefes, secretarias, empleados, llegara un mensaje difuso, así mismo para este tipo de comunicación puede ser generada por los medios nombrados a continuación (Pérez, 2010).

- Memorándum
- Cartas
- Informes
- Manual de operaciones
- Folletos
- Mensajes

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

- Reportes, entre muchas más.

Comunicación ascendente


A diferencia de la comunicación ascendente, este tipo de comunicación organizacional se presenta cuando los trabajadores (subordinados) transmiten información a sus jefes. Es decir, esta información fluye de niveles inferiores a niveles de jerarquía superior. Desafortunadamente, ya que igualmente como sucede en la comunicación descendente, el mensaje conforme va pasando a los altos superiores, puede ocurrir que este sea tergiversado o malinterpretado por terceros, lo que interrumpe con el proceso de comunicación eficaz.

Lo positivo de esta comunicación es que deja de ser autoritaria como la descendente y permite la participación de los empleados y mantiene políticas democráticas para la intervención de los mismos. Los medios más utilizados para la transmisión de la información de forma ascendente son:

- Reunión periódica
- Entrevista personalizada
- Círculo de Calidad
- Vía telefónica
- A través de encuestas
- Sistema de quejas y sugerencias (Buzones, cartas y mensajes a la administración).

Comunicación cruzada

Lo primordial de esta comunicación es facilitar el flujo de información y hacer que el mensaje llegue más rápido, esta se puede presentar en un flujo horizontal el cual es entre dos miembros de la misma área y manejo de autoridad (comunicación horizontal) y así mismo entre las diferentes áreas y orden jerárquico de las empresas (comunicación diagonal).

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009


Sin embargo es importante que como esta tipo de información requiere diferentes maneras del flujo de la información, también se debe proteger la información y se debe tener claro los roles de la empresa y niveles jerárquicos, ejemplo:

- El uso de la comunicación debe darse cuando las necesidades de la empresa así lo requieran.
- Es indispensable que los empleados se abstengan de exceder los límites de autoridad permitidos.
- Los empleados deben mantener al tanto, en cuanto a información se refiere, a sus jefes o mando superior de las tareas cruzadas de alta importancia.

Cabe resaltar, que dentro de los anteriores flujos de información, se manejan los diferentes tipos de información los cuales, son verbales, orales, escritos y no verbales, que se usan en diferentes etapas de la emisión y las diferentes formas de flujo de la información.

Es de gran importancia, que cualquier organización, proponga que la comunicación sea eficientes, ya que en cualquier empresa esta se puede ver afectada por diferentes barreras que harán que sentido de la comunicación y el mensaje se limite, por eso es de gran valor que la comunicación entre empleados y jefes se retroalimente, y que en la empresa hayan verdaderas opciones que ayuden a mejorar el proceso comunicativo, ya que la idea es que los objetivos de la organización se vean netamente ligados con los elementos de comunicación que ayudara que estos se lleven a cabo, por lo tanto es importante que se tenga en cuenta a la hora de llevar a cabo cualquier proceso comunicativo, lo siguiente:

- Regular las relaciones entre jefes y empleados.
- Recurrir a soluciones en el momento de presentarse problemas comunicacionales

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

- Reconocer con bonos promocionales, incentivos laborales, ejemplo; días de descanso, obsequios, etc., a quien al cumplimiento de su labor lo relacione con los objetivos de la empresa y con los individuales.
- Informar e Instruir a los empleadores con anuncios, publicaciones, y demás, formando así una red de información propia de la empresa.

De estas formas se podrán resolver posibles problemáticas y también se generan prevenciones para que no ocurran.

7.3. Otros aspectos importantes de la Comunicación Organizacional

7.3.1. La comunicación asertiva y efectiva, como base fundamental de la comunicación organizacional


Expresar con claridad, y en forma apropiada al contexto y la cultura, lo que se siente, piensa o necesita.

La persona que se comunica asertivamente, expresa en forma clara lo que piensa, siente o necesita, teniendo en cuenta los derechos, sentimientos y valores de sus interlocutores. Para esto, al comunicarse da a conocer y hacer valer sus opiniones, derechos, sentimientos y necesidades, respetando las de las demás personas.

La comunicación asertiva se fundamenta en el derecho inalienable de todo ser humano a expresarse, a afirmar su ser y a establecer límites en las relaciones con las demás personas. Así se aumentan las posibilidades de que las relaciones interpersonales se lesionen menos y sea más sencillo abordar los conflictos. (psicosociales, 2010).

7.3.2. La comunicación eficaz como herramienta de seguridad de los trabajadores.

Las relaciones interpersonales por lo general implican acciones de éxito o fracaso, también es generadora de diferentes actitudes de parte de los individuos, está en momentos se vuelve y puede tornarse difícil y generar malos entendidos y supuestos, lo que genera que se complique lo el mensaje que se quiere transmitir, esta

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

investigación suministrara herramientas necesarias para lograr, mediante la comunicación, beneficios para los trabajadores respecto de la salud y la seguridad en el trabajo.

Es importante tener en cuenta que en el campo de salud y seguridad laboral, se pueden considerar algunos factores y problemas que tienen que ver con el ámbito cultural, Estos factores culturales están presentes en muchas organizaciones, se pueden evitar y disminuir con procesos comunicativos.

Es ahí donde la comunicación se convierte en un paradigma en las empresas, y hace parte fundamental de toda relación laboral, en cualquier actividad laboral es esencial el uso de la comunicación, por eso en esta recae la integridad y el cuidado de los trabajadores.

Uno de los objetivos principales de la comunicación eficaz, es reducir al máximo y si es posible evitar los riesgos laborales que se encuentran presentes en las empresas, además de incitar a una cultura de la seguridad que aporte y concientice a los trabajadores respecto del cuidado personal en el desarrollo de sus labores.


Así mismo, la comunicación es una herramienta primordial e imprescindible, para transmitir las actuaciones preventivas que se implantarán en las empresas a través del sistema de gestión del Plan de Prevención que previamente se ha definido.

De acuerdo a lo que expresa el Licenciado en psicología (Sheffick, 2013), los conocimientos son fácilmente transmisibles y los mensajes lingüísticos que se comunican y datos objetivos sobre la realidad no presuponen por sí mismos, que la conducta del receptor se modifique por ellos. Por lo anterior el significado de campaña publicitaria cobra importancia, todo para comunicar eficazmente.

7.3.3. Factores importantes para crear un plan de Comunicación eficaz

Para hacer un plan de comunicación eficaz es fundamental tener en cuenta algunos puntos:

- Establecer una buena relación con el interlocutor, compartir e incentivar la empatía entre los interlocutores.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

- Es importante tener claro lo que se pretende transmitir, es decir que los objetivos y tareas este claros y no dar ni entender, supuestos de nada.
- Tener en cuenta el perfil de la persona a la que se la va a dar a conocer el mensaje lo, conocer lo suficiente al individuo, averiguar el perfil de la persona y cuanto él sabe del tema del cual se le van a plantear los objetivos.
- Escoger el medio de comunicación más adecuado, lo que se denomina soportes, entre ellos cartas, correo electrónico, publicidad de la empresa, carteles, carteleras de anuncios, prospectos, mensajes en pantalla o salvapantallas.
- Tener presente no sólo lo que la persona involucra en su función laboral.


7.3.4. La Teoría de la motivación, como resultado un mejor rendimiento laboral

La motivación no es una característica que se pueda reconocer de forma directa e inmediata, pero sí puede inferir en los comportamientos de las personas que son dirigidas, y también en las que dirigen.

En el trabajo, la motivación se entiende como el dominio de los procesos motivacionales dirigidos al ámbito del trabajo. (Pinder, 1998) lo explica en la siguiente definición:

La motivación en el trabajo es un conjunto de fuerzas enérgicas que se originan dentro y más allá del individuo para iniciar la conducta relacionada con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad y duración.

En psicología se han desarrollado múltiples teorías sobre diferentes aspectos de la conducta humana. En el área laboral, psicólogos industriales han expuesto conceptos en torno a cómo se desenvuelven las personas en la organización, sus intereses y motivaciones.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Por ejemplo, cuando los empleados conocen sus derechos y se sienten familiarizados e identificados con la empresa existen menos posibilidades de que se produzcan malentendidos y que la productividad se resienta. (Gomez, 2008)

Por lo tanto es importante tener en cuenta todas las características que hacen parte del proceso de comunicar y dar el mensaje, según el libro comunicación interna gestión de empresas, los actores del proceso son:

Emisor: Puede tratarse de cualquier individuo de la organización. Es la fuente de comunicación que desea transmitir un pensamiento a otros.

Mensaje: Es el producto real de la fuente codificada. Es toda la información que se transmite y si se logra una comunicación exitosa, será también todo lo que se reciba del receptor.

Código: La forma en que se estructura el mensaje, incluyendo la habilidad, la actitud y el sistema socio cultural.

Canal: Es el medio por el que es transmitido el mensaje.


Receptor: es el sujeto a quien se dirige el mensaje. Pero antes de que esto ocurra el sujeto debe decodificar el mensaje para lo que se requieren habilidades, aptitudes y conocimientos previos.

Retroalimentación: Es el elemento que indica si hubo éxito o no en el proceso. Se medirá si una información llegó bien o no si se recupera una respuesta.

Ruido: Todo aquello que entorpece la comunicación, ya sea en el emisor, receptor o en la transmisión.

7.3.5. El Rol de Las Campañas de comunicación en la promoción de seguridad laboral

Las campañas comunicativas juegan un papel muy importante en la comunicación organizacional y eficaz, estas campañas deberán tener coherencia y estrategias comunicativas en sus contenidos, todas las campañas tienen cuatro fases, (Eslava, 2009) las cuales son:

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Preparación o fase de consenso y planificación de las acciones.

Se planifica los puntos que se van a trabajar con un orden lógico de acuerdo a los puntos a lo consensuado con la directivas. Se asignan las diferentes labores a cada uno de los trabajadores o participantes (consultores, publicistas, etc.), luego se acuerda las acciones en que lapso se di tiempo se trabajaran y se distribuyen las labores, normalmente a esto se le llama *timing*, este incluye desde la fecha de inicio hasta el cierre de la campaña.

Además, es de gran importancia verificar evaluar el grado de impacto que deberá tener cada fase de la campaña.

Lanzamiento de la campaña.


Este es el primer paso de la campaña cuando ya está lista, en este punto se busca la máxima visibilidad y reconocimiento. Con lo que se logra en comunicación en esta fase de la campaña debe lograr:

- En primer lugar, informar del inicio de la fase de implantación del proyecto.
- En segundo lugar, crear expectativas positivas respecto al futuro y siempre en relación con las mejoras en seguridad.
- En las primeras gestiones a realizar con lanzamiento se deben considerar si existen urgencias de actuación. Su grado de impacto siempre en coherencia con la necesidad de máxima visibilidad.

Desarrollo de la campaña, o realización de las acciones.

Por último el tratamiento de la campaña, o realización de las acciones, es la realización concreta y el paso a paso de cada uno de los elementos planificados con el *timing* adecuado. Será necesario identificar una serie de acciones y comunicaciones que contribuyen a mantener un nivel de motivación constante.

Cierre de campaña.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009


El cierre se hace un resumen de los resultados y una vez que sean analizados se decide si la continuación de la campaña o si es necesario implementar cambios. Normalmente lo que las campañas logran, lo hacen a nivel inconsciente, por lo tanto se producen cambios a largo plazo pero no menos importantes, los cambios de conducta, que es la finalidad de toda campaña. El problema está en que por más buena que sea una campaña, no actúa igual sobre el total del target seleccionado, ósea de la totalidad de trabajadores de la empresa, esto se debe a que todas las personas son diferentes y actúan consiente e inconscientemente diferente. Toda acción de seguridad laboral debe estar constantemente presente para todos. Pero esa presencia debe poder visualizarse con interés.

Por lo anterior, la comunicación actúa como una herramienta útil para lograr esa visibilidad en los trabajadores. Vender seguridad no es muy diferente a vender otro tipo de producto, cuando se inicia un proceso de instalar una cultura de seguridad es necesario considerar este punto.

Finalmente, se deben cuidar todas las estrategias comunicacionales para que no se observen mensajes incomprensibles que pueden ayudar a desestimar los esfuerzos, además que una de las tareas importantes de las campañas es generar conciencia y cambio de pensamientos, en este caso en manera de seguridad para el bienestar propio, de alguna manera con estas estrategias, se está alfabetizando a la sociedad laboral.

(Bouchard, 2007), hace un estudio que relaciona la alfabetización y la comunicación de los riesgos laborales a los trabajadores, si entienden la información que reciben. Se ha identificado falta de participación de los trabajadores para mejorar la calidad de comunicación para prevención de los riesgos, la falta de evaluación de la comprensión en el empresario y el empleado sobre la formación impartida y la falta de estudios sobre la retención del material impartido y su aplicación en el trabajo.

Así mismo, (Grover, 2005) centra el foco de su artículo en la comunicación efectiva entre los profesionales de salud en el trabajo, los empleados y los

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009


empresarios. Explorando los componentes clave necesarios para una comunicación efectiva y las relaciones terapéuticas en el entorno de trabajo. El estudio de la comunicación es una parte vital en la comprensión del comportamiento humano. De igual manera, el concepto de comunicación es una parte fundamental no solo en el campo de la salud y el la seguridad laboral, sino de todas las profesiones, el ámbito académico y la sociedad en su conjunto. Sin embargo, a pesar de la importancia que se le da a la comunicación efectiva, la mala comunicación sigue en muchos campos siendo la causa de la gran confusión y los problemas en el ámbito laboral.

7.4. El comportamiento psicosocial, como factor principal del desempeño laboral

El ámbito psicosocial se convierte en un factor primordial a la hora de realizar las tareas laborales, se puede decir que el daño psicosocial es el detrimento o perjuicio que se da en el orden sentimental, espiritual, racional, afectivo, y actitudinal que sobrepasa la carga mental y de respuestas humanas necesarias ante diferentes casos de adversidad, es decir, que supera los mecanismos de defensa psicológicos y físicos de los que individualmente cada ser humano está dotado. Así mismo, estos daños afectan y perjudican el desarrollo de las personas en la ejecución de sus actividades cotidianas, en su identidad, autonomía y libertad, situaciones que pueden desencadenar agotamiento y mayores dificultades.

Por lo tanto, en las diferentes actividades y tareas diarias se debe tener en cuenta el cansancio, el cual se puede presentarse por causa de aburrimiento, desilusión, carencia de sueño, infelicidad o trabajo duro. Por esto es importante todo lo que dimensiona el agotamiento, ya que este se presenta a nivel emocional, ósea “disminución y pérdida de recursos emocionales” (Rozados, 2015) que utilizamos para que una persona responda a estímulos de una manera aceptada socialmente.


De las comportamientos psicosociales, el estrés laboral es una de las más vistos en las empresas, es más, La (OMS, 2007) ya define el estrés laboral como una "epidemia

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

mundial" a la luz de los datos estadísticos, que desvelan que éste particular tipo de estrés está llamado a convertirse en la nueva epidemia del siglo XXI.


Así mismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), define el estrés laboral como “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”

Una muestra de casos de estrés laboral es el síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado, que se presenta que en los espacios donde los trabajadores están expuestos al público o atención al cliente. Muchas veces estos trabajos llevan una sobrecarga laboral ósea, una exposición contante a reclamos, quejas e insultos, lo que se desencadena en un trabajador con una situación de estrés permanente y acumulativo. Por último el trabajador pierde cualquier motivación y se empieza a generar una dinámica mental negativa que le hace percibir cada nueva jornada interminable.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

8. Capítulo II

Riesgos Laborales


	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Colombia como país en desarrollo debe establecer desde los distintos sectores de las actividades económicas un engranaje que establezca el buen funcionamiento de la economía y sus beneficios laborales, a partir de esto ha ido estableciendo desde 1994 mecanismos legales e institucionales que brinden la cobertura en el Sistema de Salud a los trabajadores nacionales y extranjeros los cuales debido a la exposición de acuerdo a su labor están expuestos a distintos riesgos que pueden llegar a afectar su desempeño físico y mental. Por lo cual, en el 2012 a partir del Decreto Ley 1562 (...) se generó el Sistema General de Riesgos Laborales, indicándole a las empresas, trabajadores, ARL, entidades gubernamentales sus responsabilidades y sus derechos a partir del acuerdo contractual (Trabajo, "Por el cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional", 2012). Pero a pesar de estos mecanismos aún se presentan falencias, empezando en las empresas donde no son identificados los riesgos a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores, no generan medidas preventivas y de promoción para los mismos, lo cual hace que se incremente la accidentalidad y su severidad.

8.1. Gestión del riesgo

Para iniciar a entender este sistema se debe saber que es un riesgo y que es un peligro y si estos se relacionan:

- **Peligro:** Fuente o daño potencial o situación con potencial para causar pérdida. (Angulo, 2015)
- **Riesgo:** Es la posibilidad alta o baja, de que alguien sufra un daño causado por un peligro. Probabilidad que tienen los individuos de adquirir una enfermedad o sufrir un accidente por causa o con ocasión de su trabajo. No siempre la exposición al riesgo genera una consecuencia inmediata o tardía. (Angulo, 2015)

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009


- **Estimación del Riesgo:** La estimación del riesgo usualmente se basa en el valor esperado de la probabilidad de que ocurra un evento por la consecuencia o severidad en caso de que este se manifieste. **R= P x C**
- Riesgos presentes en una empresa:
 - Físicos
 - Químicos
 - Biológicos
 - Biomecánicos
 - Psicosociales
 - De Seguridad (Mecánicos, Locativos y Eléctricos)
 - Naturales y públicos

Las empresas tienen como responsabilidad generar medidas de intervención para que estos riesgos no se materialicen y se conviertan en un potencial de accidente o incidente de trabajo, los cuales interfieren en la productividad (recursos y tiempo) los cuales al tener un objetivo identificado para alcance de metas propuestas, si se presentan este tipo de eventos se postergan requiriendo mayores recursos y tiempo afectando considerablemente a la empresa. (Angulo, 2015).

Por lo tanto es necesario que las organizaciones realicen una gestión de los riesgos mencionados realizando lo siguiente:

- Identificación del peligro
- Análisis y estimación del riesgo
- Valoración del riesgo
- Identificar si es un proceso seguro, si lo es el riesgo está controlado, si no se deben implementar controles para mitigar el riesgo. (Angulo, 2015)

Si se realiza una buena gestión del riesgo a través de la implementación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST (Trabajo, Decreto 1443 de 2014, 2014) esto genera unos beneficios para las empresas como una

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

planificación estratégica más efectiva, cosas eventuales sin mayor costo, mejores resultados en la eficacia y en la eficiencia de la productividad, mayor efectividad en la toma de decisiones, mejor preparación (planes de formación y capacitación) y mejores resultados de los distintos procesos de la empresa. (Angulo, 2015)

8.2. Panorama de Colombia: indicadores para el sector construcción


Según datos de (Fasecolda, El Sistema General de Riesgos Laborales en Colombia, 2013) muestra un panorama general de las condiciones actuales en el Sistema General de Riesgos Laborales y donde define a sectores económicos de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, los cuales son: Construcción, Agricultura, Transporte, Minería e Innovación (p. 204).

De acuerdo a estos datos el sector construcción ha generado un incremento para generación de empleo con una contribución de 21.2 billones de pesos en el PIB, además de generar un incremento en trabajadores afiliados a riesgos laborales con un incremento 2,0% como dependientes y un 3,8% como independientes.

También por datos de (Fasecolda, Datos de accidentalidad, incapacidad permanente parcial, invalidez, mortalidad., 2000-2011), se refleja lo siguiente en el sector construcción:

- Accidentalidad: incremento de 7.423 a 71.086 accidentes de trabajo del año 2000 al 2011.
- Incapacidad permanente parcial: de 108 a 1.001 indemnizaciones por incapacidad del año 2000 al 2011.
- Invalidez: de 9 a 29 personas con estado de invalidez del año 2000 al 2011.
- Mortalidad: de 18 a 55 mortales del año 2000 al 2011.

Observando estos datos la realidad al 2014 no es distinta donde en Colombia cada minuto se accidenta un trabajador de acuerdo a Andrea Torres Matiz, directora de Riesgos Laborales del Ministerio de Trabajo, “la mayoría de estos accidentes ocurren

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

en algunos casos por el exceso de confianza y el no uso de los implementos de trabajo” y en sector sigue siendo uno de las actividades que generan mayor accidentalidad. (Seguridad, 2014).

8.3. Accidentes Mortales presentados en la constructora Marval


Como reflejo de lo anterior la constructora Marval no ha estado exenta de estas estadísticas y reportes, como parte del sector genera desde su participación en la economía una accidentalidad alta a pesar de contar con un SG-SST conformado y consolidado.

En el año 2012 un trabajador electricista de 49 años muere tras caer de un poste de 12 metros de altura sobre el cual estaba montado, el poste salió del hueco y cae encima del trabajador al tratar de soltarse del arnés el cual lo tenía sujetado, esto sucedió en la obra Reserva de los Almendros en Soledad, (Heraldo, Accidentes laborales dejan dos muertos , 2013).

Luego en el 2014 en la Obra Mirador del Parque en el norte de Barranquilla, cuatro trabajadores realizaban la instalación de unas astas de banderas la cual una de ellas hace contacto con una red eléctrica de 13.200 voltios, generando una descarga afectando a los trabajadores, 3 de ellos murieron y uno sobrevivió al impacto (Heraldo, Cuatro obreros mueren electrocutados en una construcción en el norte, 2014).

Estos hechos lamentables nos muestra las falencias presentadas en la empresa frente al control de los riesgos en especial hacia la parte eléctrica el cual es el que menos se le presta atención debido a que genera pocos accidentes pero cuando se ocasionan llevan a mortales como los presentados.

Por ello es fundamental que la empresa establezca e implemente alguna metodología que conlleve a gestionar la seguridad mediante acciones de mejora, preventivas y correctivas, además de llevar a cabo la formación como base fundamental para la generación de nuevos pensamientos y buenas prácticas que parte de los mismos empleados que son los que están en la ejecución.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

8.4. El Riesgo Eléctrico, como factor de riesgo principal en la Constructora Marval

La electricidad es una de las formas de energía más usadas en los distintos países del mundo, sin embargo a causa de esta actividad se generan accidentes laborales que a pesar de la baja siniestralidad, se debe tener en cuenta que las graves consecuencias de los accidentes eléctricos, son en su mayoría accidentes mortales. Además, la corriente eléctrica, debido a su conversión en calor (efecto Joule), es la principal causa de los incendios. (Sura, Data Base HSEQ)

Muchos de los accidentes presentados son por omnipresencia de la electricidad, mucho uso- exceso de confianza, pocos accidentes, pero cuando sucedes son graves, no conocer las reglas de la electricidad, el riesgo eléctrico exige profesionales, los accidentes eléctricos son evitables.

Para identificar lo anteriormente mencionado necesitamos conocer los riesgos asociados a la instalación eléctrica (ARL Sura, 2013):

- Electrocción por contacto eléctrico
- Incendio o explosión


Tipos de Contactos Eléctricos

Contacto Eléctrico Directo: Contacto eléctrico directo es todo contacto de las personas directamente con partes activas en tensión.

Contacto Eléctrico Indirecto: Contacto eléctrico indirecto es todo contacto de las personas con masas puestas accidentalmente en tensión.

Principales peligros de la electricidad:


- No es perceptible por el sentido del humano.
- No tiene olor, solo es detectada cuando en un cortocircuito se descompone el aire apareciendo ozono.
- No es detectado por la vista.
- No se detecta al gusto ni al oído.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

- Al tacto puede ser mortal si no se está debidamente aislado
 - a. Efectos generados en el cuerpo humano
- Efectos biológicos (Contracción muscular, tetanización, asfixia, parada respiratoria, excitación, fibrilación ventricular.
- Efectos físicos (Quemaduras)
- Efectos químicos (Electrolisis)
- Efectos indirectos (Caídas de altura, Golpes, Proyecciones)

Tabla 1: *Efectos en el ser humano* (ARL Sura, 2013)

Nivel actual (en miliamperios)	Efecto probable al cuerpo humano
1 a 3 mA	Nivel de percepción. Leve sensación de hormigueo.
5 a 8 mA	Leve sensación de choque; no es doloroso, sino inquietante. Choque indoloro. Un individuo puede soltar la fuente ya que no pierde el control de sus músculos. Efecto de electrización.
10 a 20 mA	A valores mayores de 10 mA, el paso de la corriente provoca contracción muscular en manos y brazos, efectos de choque doloroso pero sin pérdida del control muscular, pueden aparecer quemaduras. Efectos de tetanización.
25 a 30 mA	La tetanización afecta a los músculos del tórax provocando asfixia.
50 a 150 mA	Dolor extremo, colapso respiratorio, contracciones musculares severas. No se puede soltar la fuente de electricidad. La muerte es posible.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

1 a 4 A	Fibrilación ventricular (la acción rítmica bombeadora del corazón cesa). Ocurren contracciones musculares y daño a los nervios. La muerte es más probable.
10 A	Colapso cardíaco, quemaduras severas y la probable muerte.


8.5. Normatividad aplicable al sector construcción en relación al riesgo eléctrico

Tabla 2: *Matriz de legislación por factor de riesgo* (Sura, Matriz de legislación por factor de riesgo)

PROCESO	DOCUMENTO	NORMA	ENTIDAD	ASUNTO	ARTICULO
Energía eléctrica baja, media y alta	Ley	Ley 9 de enero 24 de 1979	Congreso de la República de Colombia	Se dictan medidas sanitarias	Art. 118
	Resolución	Resolución 2400 de mayo 22 de 1979	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.	Art. 124, 127, 131, 139, 142, 372
	Decreto	Decreto 1335 de julio 15 de 1987	Ministerio de Minas y Energía	Se expide el reglamento de seguridad en las labores subterráneas.	Art. 128, 129,130,131,132,133,134,135,136,137,138,139, 140,141,142,143,144
	Reglamento	Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE Integra las resoluciones: 18 0398 del 7 de abril de 2004, 18 0498 del 29 de abril de 2005, 18 1419 del 1 de noviembre de 2005	Ministerio de Minas y Energía	Se adopta el Reglamento técnico, de las Instalaciones Eléctricas para la República de Colombia.	Art. 5,6,13,15,17,18,19,20,21,23,24,25,26,27,29,30, 31,32,33,35,38,40,41,42 ,43,47


8.6. Trabajadores electricistas

En Colombia, suceden hechos no deseados como el caso del accidente mortal del señor trabajador Luis Eduardo Calderón Gutiérrez de la empresa Electricaribe quien falleció realizando su labor de instalaciones eléctricas el día 27 de febrero de 2014 en

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009


el municipio de Magangué, Bolívar. Así como este caso, muchos más suceden en el país pero hasta que no se presentan estos acontecimientos no se realizan medidas correctivas, que deberían ser preventivas.

El Sindicato de Trabajadores de la Energía de Colombia SINTRAELECOL, realizó un informe y sus conclusiones del seminario de gestión de seguridad y salud laboral realizado en la ciudad de Bucaramanga del 25 al 28 de marzo de 2014, donde evalúan las condiciones actuales presentadas por las empresas que desarrollan estas tareas de alto riesgo y donde enfatizan en uno de sus puntos la falta de prevención y promoción enfocándolo en sus partes a implementar un programa de métodos de capacitación y entrenamiento a los trabajadores del sector eléctrico y de manera especial para todos los riesgos de tipos eléctrico como los son: a) arco eléctrico, b) cortocircuitos, c) tensión de paso y toque, d) trabajo en espacios confinados, e) trabajo en cárcamos, bandejas porta cables, f) trabajos en proximidad a equipos energizados, g) trabajos en proximidad a turbinas y otros equipos que generan grandes decibeles de ruido, h) trabajo en proximidad de equipos y elementos que generan altas temperaturas, i) trabajos en situación de orden público, (en lugares donde hay voladura de torres de energía eléctrica y atentados con explosivos), trabajos nocturnos, k) trabajos sobre vías públicas transitadas (métodos de señalización, delimitación, demarcación del área de trabajo, suministro de elementos para señalización en carreteras), l) manejo seguro de vehículos (carros, camionetas, grúas, canastas, etc.) 4) El programa de capacitación y entrenamiento no debe ser manejado como se hace en la actualidad, que son capacitaciones de 2 a 4 horas en las cuales el trabajador no alcanza a comprender o entender el temario expuesto y la empresa simplemente se limita a recolectar firmas de la asistencia y tomar fotos de los asistentes sin preocuparse de si el trabajador aprendió y entendió el concepto, es decir, no se trata simplemente de entregar instructivos, hay que socializarlos, explicarlos hasta que se logre comprobar su comprensión, hacer talleres en la

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009


capacitación y luego en el área de trabajo, verificando que se haya entendido el tema (SINTRAELECOL, 2014).

En el texto anterior, muestra las falencias en la comunicación eficaz y a donde debe enfocarse para generar medidas preventivas desde la labor.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

9. Capítulo III

Conceptos Claves de la Investigación

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Es importante que antes de abordar la Investigación tengamos la terminología y aspectos claves que se encontraran en el camino hacia la resolución de problemas, los tengamos claros y definidos.


- **Accidente:** cualquier suceso que es provocado por una acción violenta y repentina ocasionada por un agente externo involuntario, y que da lugar a una lesión corporal. La amplitud de los términos de esta definición obliga a tener presente que los diferentes tipos de accidentes se hallan condicionados por múltiples fenómenos de carácter imprevisible e incontrolable.

- **Comportamientos psicosociales:** Personalidad de un sujeto en relación con los demás y en su condición de miembro de una sociedad, desde la infancia y a lo largo de su vida.

- **Comunicación eficaz en salud y seguridad en el trabajo:** La comunicación es esencial para preservar la seguridad de los trabajadores. Estos deben conocer los riesgos a los que se enfrentan, las medidas de prevención que se están adoptando y todo plan de acción de emergencia. Esta información debe proporcionarse en un lenguaje claro y exento de tecnicismos para facilitar su comprensión. ¿Qué elementos de la comunicación se deben conocer y cómo se consigue eficacia en función de la misma? Lo anterior es alguna de la terminología, que más vamos a usar en la investigación, es base importante de esta y principal de la investigación que se llevara a cabo.

- **Comunicación eficaz:** para (Pizzolante, 2003), La comunicación eficaz se define como el correcto y responsable uso de todos los elementos y canales de la comunicación. Esto implica no enviar mensajes contradictorios o ambiguos a una persona o grupo de personas que desestimen la imagen y el respeto del emisor.

- **Comunicación organizacional.** La comunicación organizacional, es una herramienta importante que actualmente es de mucho aporte laboral y da lugar a la transmisión de la información dentro de las organizaciones para identificar los

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

requerimientos y logros de la organización y los colaboradores de la misma. Esta permite el conocimiento de los recursos humanos, su desarrollo en la empresa, productividad en los departamentos de trabajo (King Núñez, 2012).

- **Electricidad:** Fenómeno físico resultado de la existencia e interacción de cargas eléctricas. Cuando una carga es estática, esta produce fuerzas en objetos en regiones adyacentes y cuando se encuentran en movimiento producirá efectos magnéticos. (IDU, 2007)

- **Electrocución:** es la “posibilidad de circulación de una corriente eléctrica a través del cuerpo humano” y puede configurarse en la muerte real o aparente producida por una descarga eléctrica.


- **Evitar:** apartar en un peligro; precaver, impedir que suceda.

- **Estrategias de comunicación:** Las estrategias de comunicación son planes por los cuales las organizaciones tratan de transformar o implementar nuevos conceptos dentro y fuera de las empresas. Son un medio por el cual se mantiene informado y satisfecho a todas las personas que conforman la organización por medio de la comunicación.

- **Incidente:** Circunstancia o suceso que sucede de manera inesperada y que puede afectar el desarrollo de un asunto o actividad, aunque no forme parte de él.

- **Prevención:** conocer de antemano un daño o perjuicio y tomar las medidas necesarias.

- **Programa de Salud Ocupacional:** en lo sucesivo se entenderá como el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Este Sistema consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009


- **Riesgo laboral:** Se denomina "riesgo laboral" a todo aquel aspecto del trabajo que tiene la potencialidad de causar un daño. La prevención de riesgos laborales es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo.

- **Riesgo eléctrico:** Es aquel susceptible de ser generado por instalaciones eléctricas, parte de las mismas, y cualquier dispositivo eléctrico bajo tensión, con potencial suficiente para producir fenómenos de electrocución o quemaduras.

- **Salud:** El concepto de salud es definido por la Constitución de 1946 de la Organización Mundial de la Salud como el caso de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. También puede definirse como el nivel de eficacia funcional o metabólica de un organismo tanto a nivel micro (celular) como en el macro (social). (OMS, 2007)


- **Salud Ocupacional:** Se entenderá en adelante como Seguridad y Salud en el Trabajo, definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

- **Seguridad y Salud en el trabajo (Decreto-ley 1562 de 2012)** Se entenderá en adelante como Seguridad y Salud en el Trabajo, definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

social de los trabajadores en todas las ocupaciones. (Trabajo, "Por el cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional", 2012)

- Sistema General de Riesgos Laborales:** Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan. Las disposiciones vigentes de salud ocupacional relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, hacen parte integrante del Sistema General de Riesgos Laborales (Trabajo, "Por el cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional", 2012).

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

10. Metodología.

10.1. Tipo de Investigación

La investigación usada es una investigación explicativa, Según Ramos (2008), en esta investigación lo que se quiere es establecer por medio de algunas teorías de autores, de investigaciones, textos, inferencias, descubrimientos y afirmaciones interpretar la realidad, que se presenta en los trabajadores eléctricos de la empresa Marval.


La investigación explicativa, comprende un conjunto de definiciones y suposiciones que se relacionan entre sí, desarrollando temáticas de una manera organizada y sistemática, donde las conjeturas deben ser coherentes y deben estar relacionados con los temas de estudio.

Por lo tanto la investigación se desarrolla en capítulos que se explican con base en los objetivos planteados, basada en diferentes teorías que respaldan cada idea que se formula en la investigación.

10.2. Método de Investigación

El método de investigación usado en esta monografía, es el método sintético, ya que el método sintético nos dice que es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos (Ramos, 2008)

Por consiguiente, usamos esa metodología, ya que relacionamos la comunicación organizacional con los riesgos laborales, y de estas teorías tomamos diferentes elementos los unificamos y hacemos una nueva teoría, para describir la comunicación organizacional como propuesta, para evitar, prevenir y disminuir los riesgos laborales en el personal del área de eléctrica, de la obra Provenza imperial, constructora Marval.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

10.3. Fuentes de Información

10.3.1. Fuentes Primarias

En el desarrollo de la monografía se presentan las siguientes fuentes primarias:


- Comunicación organizacional. Tipos y Formas. King Nuñez (Gestiopolis). Marzo de 2012.
- Comunicación organizacional tipos, flujos, barreras y auditoria. H. Andrade. 2005
- Modelo ADKAR. J.M. Hiatt. 2006
- Datos estadísticos del Sistema General de Riesgos Laborales de Colombia. Fasecolda. 2010 a 2011.
- Riesgo eléctrico y RETIE. ARL Sura. 23 de agosto de 2013.

10.3.2. Fuentes secundarias

- La creatividad y la administración del cambio. T. Rickards. 2001
- Noticias de accidentes presentados en construcción Constructora Marval. El Heraldó. 2013- 2014
- Modelos de Gestión del Cambio aliados de la Comunicación Organizacional. Tarantino Salvatore (Gestiopolis). 19 de diciembre de 2012.
- Comunicación, elemento de éxito en las empresas y organizaciones. Pérez, L., & Candale, Z. GestioPolis. 25 de junio 2010.
- Sindicato de trabajadores de la energía de Colombia SINTRAELECOL. Marzo de 2014.

10.4. Población y Muestra

El proyecto se va a trabajar con personal de la obra Provenza Imperial, perteneciente a la Constructora Marval en Bogotá, especialmente con un grupo de 30 trabajadores eléctricos de la empresa, los cuales están expuesto a mayor peligro en sus actividades diarias, la idea es identificar los aspectos comportamentales, para así


	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

poder identificar falencias o virtudes, nivel de responsabilidad, medidas de seguridad, aciertos y desaciertos de la parte empresarial y laboral, se delimita la población y espacio, ya que todo esto tendrá que ser identificado para el desarrollo de la investigación.

10.5. Procedimiento e Instrumentos para la recolección de la información

Se establece que la información se recogerá, a través del trabajo de campo para indagar sobre los riesgos que pueda presentar los trabajadores y así también poder inspeccionar los comportamientos psicosociales e identificar que falencias de comunicación existen en el grupo de trabajo, para esto los instrumentos de recolección que se usarán serán, la observación y entrevista con cada uno de los trabajadores, los cuales han dado todas las bases para realizar y desarrollar este trabajo.

El objetivo es crear productos dirigidos a la población de trabajadores eléctricos de Marval y analizar si existe algún cambio de comportamiento frente a estos, e incide en el índice de accidentalidad e incidentes de la empresa, por ahora solo se ha tenido en cuenta las políticas de Marval y las diferentes teorías que hemos encontrado y usado para fortalecer la investigación.


	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

11. Resultados

Con la investigación se pudo determinar que hay muchas teorías y modelos de diferentes autores que demuestran que la comunicación es básica y es primordial en el área de seguridad y salud en el trabajo, y si a la comunicación se le da el manejo óptimo, esta servirá para bajar el índice de accidentalidad y mortalidad de la empresa.

Además la investigación arrojo que también es de gran importancia trabajar la parte psicológica de los trabajadores, es un tema vital en el campo laboral, saber qué nivel de estudio tiene, con quien vive, donde vive, ayudaran a ahondar más en la vida de ese empleado para poder abordarlo de la manera correcta, es netamente necesario si en realidad se quiere ver un trabajador comprometido y esté, aporte un cambio óptimo para la empresa.

Por último, se genera como propuesta el uso de del método de Karl Lewin junto con el método ADKAR y los flujos y tipos de información, para que la empresa pase por la etapa de descongelamiento, cambio y congelamiento, haciendo que se asimilen de la mejor manera los cambios obtenidos en la empresa, de esta manera ellos puedan intervenir hacia sus contratistas y trabajadores todo este proceso de comunicación para la identificación de los riesgos laborales asociados a los actividades de construcción inicialmente a los trabajadores electricistas y luego a los demás empleados.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

12. Recomendaciones

A partir del desarrollo de la investigación se indica las siguientes recomendaciones a tener en cuenta para disminuir la accidentalidad en las empresas a través de una buena comunicación:


La comunicación organizacional es un factor trascendente para que toda actividad empresarial se lleve a cabo con éxito, y si esta se maneja de la manera más adecuada hará que la vida útil de la empresa mejore y la organización perdure en el mercado por un largo tiempo.

Por lo cual, es necesario establecer que los integrantes de una organización en este caso los trabajadores eléctricos, pero sin excepciones, conozcan los canales y códigos, mediante los cuales se pueden expresar, así mismo generar nuevos códigos comunicativos, que adopte la población laboral, para que estos realicen de manera adecuada su labor.

De igual manera, en una organización cualquiera que sea se debe usar la comunicación formal, para que no exista malentendido, entre jefes vs empleados.


Es importante dar que los jefes o altos mandos, expresen mensajes claros, en un buen ambiente y usando un canal adecuado de comunicación, de esta manera la orden será mejor recibida por el receptor y no prestara para lugar para mensajes imprecisos y ambiguos, que puedan ocasionar problemas en la empresa.

Por último es recomendable, usar los mejores canales de comunicación con los empleados y que estos sean en los mejores términos, el uso de estos canales para divulgar información puede ser: campañas, videos, juegos, actividades, etc., que harán que el empleado se sensibilice frente a su actuar en su rol como empleado y a entender la responsabilidad que el desarrollo de estas tareas conlleva con el fin de disminuir los riesgos presentes en su labor.


	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

13. Referencias bibliográficas


- Andrade, H. (2005). *Comunicación Organizacional tipos, flujos, barreras y auditoría*. Recuperado el Agosto de 2015, de Gestipolis:
<http://www.gestipolis.com/comunicacion-organizacional-tipos-flujos-barreras-y-auditoria/>
- Angulo, H. S. (Julio de 2015). *Gestión Integral del Riesgo. ECCI (Docente)*. Bogotá, Colombia .
- Arboleda, U. S. (2007). Bogotá.
- ARL Sura, L. N. (23 de Agosto de 2013). *Riesgo eléctrico y RETIE*. Obtenido de 7° Seminario del Riesgo Seguro:
<http://www.sura.com/RiesgoAlSeguro/PDF/5%20RIESGO%20ELECTRICO%20Y%20RETIE.pdf>
- Arriga, J. (Agosto de 2011). *Comunicación Interna Estratégica variable crítica para el éxito organizacional*. Recuperado el 02 de 11 de 2014, de
http://www.comunicacioninterna.com.uy/presentaciones/2011/ConfUruguay_Agosto2011_JMA.pdf
- Bayer Prince, C. (2005). *Comunicación Eficaz, una competencia para lograr el éxito Organizacional* . Obtenido de Bogotá, Colombia:
<http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/4624/1/130814.pdf>
- Bello, M. N. (2009). *Módulo El daño desde el enfoque psicosocial*. Obtenido de Módulo 3.: <http://www.estreslaboral.info/#intromenu>
- Bouchard, C. (2007). Literacy and hazard communication. AAOHN Journal.
- Cárdenas, A. M. (s.f.). *Estrategias de Comunicación*. Obtenido de Pontificia Universidad javeriana. Bogotá, Colombia: Tomado de:
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis122.pdf>
- Druke, P. (2005). *Stern business*. Obtenido de
https://www.stern.nyu.edu/sites/default/files/assets/documents/uat_026669.pdf

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009


- Eslava, A. E. (09 de Abril de 2009). *"Comunicación Efectiva en la Seguridad"*. Recuperado el 03 de Noviembre de 2014, de Gestiopolis: <http://www.gestopolis.com/administración-estratégica/proceso de comunicación eficaz.html>
- Fasecolda. (2000-2011). *Datos de accidentalidad, incapacidad permanente parcial, invalidez, mortalidad*. Obtenido de <http://www.fasecolda.com/index.php/ramos/riesgos-laborales/estadisticas-del-ramo>
- Fasecolda. (Abril de 2013). *El Sistema General de Riesgos Laborales en Colombia*. Obtenido de Una mirada a las locomotoras de la economía desde la perspectiva de los riesgos laborales: • http://www.fasecolda.com/files/2813/9101/0320/parte_i.captulo_5_el_sistema_general_de_riesgos_laborales_en_colombia.pdf
- Gámez Gastélum. R. (2010). *Comunicación y Cultura Organizacional de empresas Chinas y japonesas*.
- Gomez, B. C. (2008). *Gestión de Recursos Humanos* . Obtenido de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/orgemp/orgemp/Relaciones%20Laborales/Gestion%20Recursos%20Humanos.pdf>
- Grover. (2005). *Princeton University Press*. Obtenido de <http://press.princeton.edu/chapters/i7972.pdf>
- Heraldo, E. (2013). Accidentes laborales dejan dos muertos . *El Herald*, <http://www.elheraldo.co/judicial/accidentes-laborales-dejan-dos-muertos-98260>.
- Heraldo, E. (2014). Cuatro obreros mueren electrocutados en una construcción en el norte. *El Herald*, • <http://www.elheraldo.co/judicial/cuatro-obreros-mueren-electrocutados-en-una-construccion-en-el-norte-154445> .
- Hiatt, J. (2006). *ADKAR, a model for for change in business, government and our community*. Loveland.: CO:Prosci Research.

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

- IDU. (2007). *Procedimiento Seguro Riesgo Eléctrico*. Obtenido de Anexo N° 34: •
<http://webidu.idu.gov.co:9090/jspui/bitstream/123456789/36350/22/60016579-18.pdf>
- ISTAS. (s.f.). *Istas.net*. Obtenido de
<http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1233>
- Kaplun, G. (2004). *Mitos y deseos sobre el desarrollo, participación y comunicación*. Obtenido de <http://www.edicionessimbioticas.info/IMG/pdf/kaplun.pdf>
- King Núñez, K. (Marzo de 2012). *Comunicación organizacional. Tipos y formas*. Recuperado el 03 de Noviembre de 2014, de <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/comunicacion-organizacional-formas-y-tipos.htm>
- Lewin, K. (1951). *Field Theory in Social Science New York*. New York: Harp & Row.
- Manzur Avendaño, S. (2012). *Manual para la elaboración de productos académicos de la Escuela de Graduados en Educación de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey. Monterrey, Nuevo León, México*. Obtenido de [file:///C:/Users/MiniHp/Downloads/MANUAL%20EGE%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/MiniHp/Downloads/MANUAL%20EGE%20(1).pdf)
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. Mexico: Ed. Thomson Learning.
- OMS. (2007). *Salud de los trabajadores: Plan de acción mundial*. Recuperado el 07 de Agosto de 2014, de http://who.int/occupational_health/WHO_health_assembly_sp_web.pdf
- Pérez, L. &. (25 de 06 de 2010). *Gestiopolis*. Recuperado el 23 de 11 de 2011
- Pinder. (1998). *Work Motivation*. Obtenido de <http://www.hrma.ca/wp-content/uploads/2013/04/Latham-Pinder-wk-mot-theory-an-rev-05.pdf>
- Pizzolante, I. (2003). *El poder de la comunicación estratégica*. Obtenido de http://www.fechac.org/pdf/rse/comunicacion_estrategica_presentacion_pizzolante.pdf

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

- psicosociales, C. L. (2010). *Comunicación asertiva*. Obtenido de EDEX:
http://www.competenciaslaborales.net/es/comunicacion_asertiva.html
- Ramos, C. E. (01 de Julio de 2008). *Métodos y técnicas de investigación*. Obtenido de
<http://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigación>
- Rickards, T. (2001). *La creatividad y la administración del cambio*. Mexico, D.F.: Oxford.
- Rozados, A. (2015). *¿Tiene usted depresión?* Obtenido de
<http://www.depresion.psicomag.com/>
- Salvatore, T. (19 de Diciembre de 2012). *Modelos de Gestión del Cambio aliados a la Comunicación Organizacional*. Obtenido de Gestiopolis:
<http://www.gestiopolis.com/modelos-de-gestion-del-cambio/>.
- Seguridad, C. C. (2014). En Colombia cada minuto se accidenta 1 trabajador.
http://www.ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com_content&view=article&id=509:accidentalidad&catid=291&Itemid=822.
- Sheffick, R. (2013). Fundación Iberoamericana de Salud y Seguridad Ocupacional . *FISO*.
- SINTRAELECOL. (03 de 2014). *Sindicato de Trabajadores de la Energía de Colombia* . Obtenido de
[http://www.sintraelecol.org/images/stories/notas2014/INFORMESEMINARIOSEGURIDAD\(1\).pdf](http://www.sintraelecol.org/images/stories/notas2014/INFORMESEMINARIOSEGURIDAD(1).pdf)
- Sura, A. (s.f.). *Data Base HSEQ*. Obtenido de Biblioteca de Seguridad, salud ocupacional, medio ambiente, calidad y responsabilidad social:
<http://www.arlsura.com/index.php/component/content/article/28-centro-de-documentacion-anterior/factores-de-riesgo/444--sp-25945>
- Sura, A. (s.f.). *Matriz de legislación por factor de riesgo*. Obtenido de
<http://www.arlsura.com/index.php/component/content/article/28-centro-de-documentacion-anterior/factores-de-riesgo/444--sp-25945>

	TRABAJO DE GRADO		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso Investigación: Monografía de Investigación	Fecha de emisión: Septiembre de 2015	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Trabajo, M. d. (11 de Julio de 2012). "Por el cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional". Colombia.

Trabajo, M. d. (31 de Julio de 2014). *Decreto 1443 de 2014*. Obtenido de Disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST:
www.mintrabajo.gov.co/component/.../doc.../2095-decreto1443sgsss.ht

VALDA, J. C. (s.f.). *Problemas de Comunicación... Afectan el desempeño en la Empresa*. Obtenido de Periódico On Line El Tiempo, sección el empleo. Bogotá, Colombia:
http://www.empleo.com/colombia/tendencias_laborales/-cuneles-son-los-problemas-empresariales-mnes-comunes-----/6587206

Varona, F. (2003). *La intervención apreciativa*. Obtenido de http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/invest_desarrollo/15-2/7_La%20intervencion%20apreciativa.pdf