

Proyecto Investigativo De Salud Ocupacional Para La Empresa Mapfre Seguros Generales De  
Colombia S.A

Laura Tatiana Rojas Morales Cód. 1014270949  
Juan Gabriel Vianchá Cód. 1057571319  
Nelly Johana Murillo Cod.37842235  
Aldemar Ramos Gonzalez Cod 6801406  
Noviembre 2017

Universidad Nacional Abierta y A Distancia  
Bogotá  
Diplomado En Profundización En Gerencia Del Talento Humano

## Tabla de Contenido

Capítulo 1: El Problema.....	4
1.1 Antecedentes Del Problema.....	4
1.2 Planteamiento Del Problema.....	6
1.3 Objetivos.....	7
1.4 Justificación De La Investigación.....	8
2. Capítulo 2: Revisión De La Literatura.....	10
2.1 Marco Teórico.....	10
3. Capítulo 3: Metodología General.....	20
3.1 Método De Investigación.....	20
3.2 Población Y Muestra.....	21
3.4 Técnicas De Recolección De Datos.....	23
4. Capítulo 4: Resultados.....	24
4.1 Presentación De Resultados.....	24
4.2 Análisis De Datos.....	34
5. Capítulo 5: Conclusiones.....	36
5.1 Resumen De Hallazgos.....	36
5.2 Recomendaciones.....	37
5.3 Propuesta.....	38
5.3.1 Recursos: Humanos, Materiales, Financieros.....	45
5.3.2 Cronograma De Actividades. Diagrama De Gantt.....	47
6. Conclusiones.....	48

## Introducción

Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A es una empresa multinacional posicionada en el mercado de los seguros de manera desarrollada y eficiente, la actividad principal de esta organización es brindar la asegurabilidad de bienes y estructura a empresas, automóviles y entidades que requieran de los seguros como protección.

Así mismo esta organización cuenta con un aproximado de 480 trabajadores, en donde los mismos cumplen sus funciones según el área determinada en la que se encuentran. Hoy en día la organización está siendo afectada por un riesgo en salud ocupacional en el cual los principales afectados son los inspectores o ingenieros de seguros; estos ingenieros son los encargados de visitar los riesgos y validar si los mismos cumplen con las políticas de Mapfre para ser asegurados o en cierto caso rechazados, estos ingenieros están presentando un alto riesgo al evidenciar que el área de salud ocupacional de la empresa no está llevando a cabo capacitaciones que indiquen la importancia de los elementos de protección personal en las visitas de inspección y así mismo informar y brindar más capacitaciones a los ingenieros sobre la responsabilidad al momento de realizar las visitas y los riesgos a los cuales están expuestos y de qué manera se debe llevar a cabo la concientización por parte de la empresa para mejorar este aspecto y velar por el bienestar y salud de los inspectores de seguros.

## **Capítulo 1: El Problema**

### **1.1 Antecedentes Del Problema**

En temas de salud Ocupacional MAPFRE cuenta con una política de Salud y Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales, cuyos principios generales son: Conseguir un entorno de trabajo saludable y de bienestar que permita a todos los empleados desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y sociales Y Alcanzar un nivel óptimo en la seguridad laboral más allá del mero cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

Mapfre seguros generales de Colombia S.A hoy en día está presentando una gran exposición de riesgos en un área determinada de la empresa en donde el área de salud ocupacional se está dando cuenta que no se está implementando ciertos cuidados y responsabilidades por parte de los inspectores de seguros, desde el mes de enero de 2017 a junio de 2017 se realizó un consenso en la organización en donde los trabajadores con más afectación a seguridad y salud en el trabajo fueron los inspectores o ingenieros de seguros, la exposición de estos riesgos se presentó cuando los resultados del consenso arrojó que un gran porcentaje de los riesgos por accidentabilidad en horas del trabajo se llevó a cabo en los ingenieros al momento de visitar las plantas de producción, entidades y espacios de peritaje sufrían accidentes como cortadas, resbalones y exposición de químicos en zonas del cuerpo.

Estos riesgos según determinación del área de salud ocupacional de la empresa se están presentando porque al momento de visitar los lugares donde ejercen la actividad los inspectores no están llevando a cabo la utilización de los implementos de protección personal exponiéndose a grandes riesgos y afectación tanto personales como organizacionales.

Lo anterior y según antecedentes de lo ocurrido radica en que los ingenieros o inspectores de riesgos no tiene claro la accidentalidad de riesgos a los cuales se están sometiendo al momento de realizar las visitas de inspección, así mismo que Mapfre Seguros y específicamente el área de salud ocupacional no está realizando un seguimiento constante de como prevenir estos riesgos en donde se evidencia la falta de capacitación e importancia de la utilización de elementos por parte de los inspectores de seguros.

## 1.2 Planteamiento Del Problema

Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A evidencia en el área de salud ocupacional que se está presentando una afectación a los ingenieros e inspectores de seguros al momento de llevar a cabo las visitas de inspección a plantas de producción, empresas industriales, empresas productoras y la viabilidad asegurable de los automóviles.

El área de salud ocupacional no está llevando a cabo capacitaciones a los ingenieros en donde se presente a los mismos los riesgos a los cuales se están exponiendo en cada visita y de qué manera pueden prevenir los mismos con la utilización de elementos de protección personal, por esta razón se realiza el planteamiento de la problema el cual radica en identificar:

¿De qué manera creativa y efectiva el área de salud ocupacional de Mapfre Seguros puede mejorar el nivel de conciencia y de control de exposición de riesgos para los ingenieros e inspectores de seguros al momento de realizar las visitas a los riesgos?

¿Cómo generar cultura de autocuidado a los inspectores e ingenieros de seguros cuando realizan actividades fuera de las instalaciones de MAPFRE SEGUROS?

### 1.3 Objetivos

#### Objetivo General

Esta investigación tiene como objetivo analizar por qué el área de salud ocupacional de Mapfre Seguros no está logrando de forma efectiva despertar la conciencia del nivel exponencial al que los ingenieros o inspectores de seguros se someten al momento de realizar visitas de inspección

#### Objetivos Específicos

Identificar de qué manera la aplicación de capacitaciones y metodologías creativas por parte de salud ocupacional velara por la salud y protección personal de los ingenieros de riesgos de Mapfre Seguros por medio de la utilización de Herramientas enfocadas al autocuidado y análisis de riesgos que se presentan al desarrollar una actividad

Determinar si las capacitaciones a realizar por el área de salud ocupacional fomentan el cuidado y conocimientos de los inspectores sobre la accidentalidad y exposición en la visita de riesgos.

Fomentar a los ingenieros de seguros la importancia de brindar una solución a la problemática presentada en la accidentalidad y exposición de riesgos por falta en la implementación de elementos de protección personal y capacitaciones sobre sus cuidados.

Proponer nuevas soluciones que permitan concientizar y controlar de forma efectiva la exposición a riesgos a la que se somete el personal de inspectores de Mapfre Seguros.

#### **1.4 Justificación De La Investigación**

Para facilitar el bienestar y la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados, Mapfre Seguros ofrece una amplia serie de beneficios sociales. Adicionalmente tiene como principales objetivos potenciar el compromiso de los empleados con la empresa, transmitir la cultura y los valores de Mapfre Seguros y establecer el marco para el diseño e implementación de proyectos que contribuyan al desarrollo personal y profesional de los empleados.

Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A asume un modelo de prevención en el que los trabajadores pueden participar activamente en todo aquello que pueda afectar a su seguridad y salud en el trabajo, para lo cual dispone de los cauces representativos establecidos legalmente.

La responsabilidad del éxito de un programa de salud ocupacional debe ser compartida por todos, y es indispensable que todas las partes, empleados y gerencia realicen su mayor esfuerzo en este sentido.

La presente investigación en la empresa Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A en el área de salud ocupacional se enfoca en identificar el nivel de exposición de riesgo tanto personal como accidental a la que se enfrentan los ingenieros o inspectores de seguros al momento de realizar visitas de inspección.

Es de gran importancia realizar esta investigación puesto que la misma permite identificar de qué manera el área de salud ocupacional está llevando a cabo el control y seguimiento de los riesgos a los cuales están expuestos los ingenieros de la empresa, así mismo determinando de qué

manera los inspectores de seguros están conscientes del nivel de exposición en cada visita según el tipo de riesgo a inspeccionar y si están portando de manera adecuada los elementos de protección personal cuidando de su salud y riesgos.

La investigación que se llevará a cabo y la obtención de resultados serán de gran avance para la organización en donde el área de salud ocupacional aplicara capacitaciones, planes de acción, estrategias y seguimiento de la salud y riesgos para los inspectores de seguros, adicionalmente a los ingenieros de seguros les permitirá realizar las inspecciones de manera satisfactoria en donde los cuidados a la hora de realizar una actividad podrán ser tomados en cuenta y se podrán aplicar los conocimientos adquiridos por las capacitaciones e implementación de los elementos de protección personal.

La contribución por parte del área de salud ocupacional al implementar capacitaciones y la importancia de la utilización de los implementos de protección personal en los ingenieros permitirá a Mapfre Seguros tener inspectores de riesgos conscientes según la visita que estén realizando y de esta manera promover y velar por la salud y bienestar del trabajadores al momento de realizar sus labores como Ingenieros e inspectores de riesgos que forman parte de Mapfre Seguros.

Lo que busca este proyecto es que independientemente del trabajo que se realice en la empresa y que por su naturaleza involucre riesgos, el empleado no puede asumir la responsabilidad de accidentes debido a negligencias administrativas.

## 2. Capítulo 2: Revisión De La Literatura

### 2.1 Marco Teórico

#### Concepto de Capacitación

Es muy importante en ese ciclo de formación es su punto de partida, “logrando técnicamente la determinación de las necesidades de formación”<sup>1</sup>, de manera que esa formación resulte, a la vez que continua, coherente. Y además en la necesaria estrategia GRH estratégica, es imprescindible en ese “diagnóstico ser consecuentes con la estrategia empresarial”.<sup>2</sup>

Un adecuado análisis de los antecedentes de los inspectores y analistas de seguridad en temas de salud ocupacional permite identificar claramente los requerimientos y las necesidades que permiten establecer una adecuada capacitación en temas identificados en el área analizada.

#### Gestión del conocimiento

Se puede definir como el conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital Intelectual aumente en forma significativa, con el objetivo de generar ventajas competitivas.

Es la función que planifica, coordina y controla el flujo del conocimiento. “Es el proceso mediante el cual se adquiere, genera, almacena, comparte y utiliza el conocimiento, la

---

<sup>1</sup> (MARRERO, 2002; Dolan, et al; fleitas, 2003)

<sup>2</sup> (Cuesta, A. (2009) Gestión del talento humano y del conocimiento. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. ProQuest ebrary. Web. 27 November 2016).

información, ideas y experiencias para mejorar la calidad en el cumplimiento y desarrollo de la misión de la organización”.<sup>3</sup>

Las ventajas que busca el proyecto es generar conciencia de auto cuidado en las áreas de visita especialmente a los inspectores e ingenieros de seguros, generando un conocimiento de los elementos necesarios para su cuidado y aquellos auto cuidados que deben tener al momento de realizar inspecciones.

### **Teoría de la gestión del conocimiento**

En la actualidad las empresas de seguros se encuentran modernizando sus métodos y actualización de sistemas de riesgos con el fin de brindar nuevos seguros al mercado, esta obtención de nuevos seguros en el mercado debe ser evaluada e inspeccionada por los ingenieros de las organizaciones los cuales según la incidencia en los riesgos tiene la autoridad de validar si existe una asegurabilidad o por el contrario no es viable.

- Aplicación en la investigación: Esta teoría en Mapfre Seguros aplica en el área de salud ocupacional en donde la “gestión de los conocimientos según los avances en seguros permitirá generar actualizaciones, capacitaciones e incidencia<sup>4</sup>” de los riesgos potenciales para llevar a cabo un comunicado a los ingenieros e inspectores de seguros sobre los cuidados que deben tener al momento de visitar, validar e inspeccionar los riesgos.

---

<sup>3</sup> Hernández N. (2014). Teoría de la gestión del conocimiento.

<sup>4</sup> Hernández N. (2014). Teoría de la gestión del conocimiento. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-gestion-del-conocimiento/>

## Teoría de creación de conocimiento por Nonaka y Takeuchi

La importancia de la creación y avances de nuevos conocimientos generada por parte de Mapfre Seguros a las áreas de la empresa y estas respectivamente a sus colaboradores determina una “serie de ideales innovadores en donde teniendo en cuenta la investigación llevada a cabo el área de salud ocupacional debe ser la encargada de fomentar nuevos conocimientos”, <sup>5</sup>la aplicación de esta teoría resalta las dimensiones de riesgos a las que se exponen los ingenieros o inspectores de seguros, el análisis de esta teoría en el área de salud ocupacional se debe crear a partir de los conocimientos con los que hoy en día cuentan los ingenieros de seguros y con los nuevos avances en conocimientos que se presentan en el día a día.

- Aplicación en la investigación: Teniendo en cuenta la aplicación de esta teoría y la creación de nuevos conocimientos por el área encargada de salud ocupacional se deben realizar tres funciones que promuevan el avance de la creación de conocimientos los cuales permitan generar nuevos conocimientos, difundirlos en la empresa e incorporar lo aprendido.

## Teoría Científica

Desarrollada por “Frederick Taylor en donde sus estudios en el énfasis radica en las tareas”

<sup>6</sup>lo cual se enfoca en la incidencia del área de inspección de Mapfre Seguros

---

<sup>5</sup> WikiLibros (2010). Teoría de creación de conocimiento por Nonaka y Takeuchi. Gestión del Conocimiento - Modelo de creación del conocimiento. Recuperado de: [https://es.wikibooks.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_del\\_conocimiento/Modelo\\_de\\_cre](https://es.wikibooks.org/wiki/Gesti%C3%B3n_del_conocimiento/Modelo_de_cre)

<sup>6</sup> logspot (2012). Teorías administrativas – Teoría Científica. Recuperado de: <http://teoriasadministrativass.blogspot.com.co/p/teoria-cientifica.html>

- Aplicación en la investigación: La aplicación de problemas básicos de la administración generada con el fin de alcanzar una alta eficiencia operativa y productiva para la aseguradora. Esta teoría es básicamente analizada por salud ocupacional en donde los procesos que llevan a cabo como control de riesgos de los inspectores deben ser observados y medibles según la radicación del problema identificado y asignación de tareas.

### **Teoría de relaciones humanas**

La escuela humanista de la administración surgió como consecuencia del experimento de Hawthorne y fue desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, la teoría de las relaciones humanas se desarrolla principalmente por la necesidad de humanizar y democratizar la administración liberándola de los conceptos rígidos y mecanicistas de la teoría clásica

- Aplicación en la investigación: el desarrollo de las ciencias humanas principalmente de la psicología generan como similitud en la empresa Mapfre Seguros la relación que debe establecer el área de salud ocupacional con el área de inspecciones de riesgos en donde se debe velar por la integridad de los colaboradores y determinar una relación acorde que brinde estabilidad a la empresa y llevando una seguridad personal a cada ingeniero de manera adecuada.

**Según la Ley 1562 de 2012 en Colombia:****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.

**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.

**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”.<sup>7</sup>

**Resolución 2400 de 1979** Disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.

**Decreto 1295 de 1994** Se establece la Organización y Administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

**Ley 776 de 2002** Se establece la Administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos profesionales

**Resolución 1401 de 2007** Reglamenta la investigación de accidente e incidente de trabajo

**Resolución 2646 de 2008** Se establecen disposiciones y definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por estrés ocupacional.

**“Decreto 2566 de 2009** Se emite la tabla de enfermedades profesionales”<sup>8</sup>.

**Resolución 652 de 2012** Se establecen conformación de comités de convivencia laboral para empresas públicas y privadas.

**Ley 1562 de 2012** Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Afiliados. Son afiliados al Sistema General de

---

<sup>7</sup> <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

<sup>8</sup> Recuperado de: [https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Decretos/D1295\\_94.pdf](https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Decretos/D1295_94.pdf)

Riesgos Laborales: a) En forma obligatoria: 1. Los trabajadores dependientes nacionales o extranjeros, vinculados mediante contrato de trabajo escrito o verbal y los servidores públicos; las personas vinculadas a través de un contrato formal de prestación de servicios con entidades o instituciones públicas o privadas, tales como contratos civiles, comerciales o administrativos, con una duración superior a un mes y con precisión de las situaciones de tiempo, modo y lugar en que se realiza dicha prestación.

“**Decreto 1443 de 2014** Por medio del cual se dictan disposiciones para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo”<sup>9</sup>

“**Decreto 472 de 2015** Por el cual se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de seguridad y salud en el trabajo y riesgos laborales”.<sup>10</sup>

“**Decreto 1072 de 2015** Se expide el reglamento único del sector trabajo”.<sup>11</sup>

### **Causas de los accidentes**

La gente, los equipos, los materiales, y el ambiente, siempre están presentes en cualquier situación de trabajo y pueden ser fuente de accidentes cuando no interactúan entre sí de manera segura. Todos ellos se explican a continuación: Gente Incluye a todas aquellas personas que participan directa o indirectamente en las operaciones; administradores, trabajadores, ingenieros, contratistas, clientes, proveedores, es decir el elemento humano en general. De este elemento se pueden desprender una variedad de causas de los accidentes o incidentes tales como: -

---

<sup>9</sup> Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=61117>

<sup>10</sup> Recuperado de: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>

<sup>11</sup> Recuperado de: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2014/Documents/JULIO/31/DECRETO%201443%20DEL%2031%20DE%20JULIO%20DE%202014.pdf>

Trabajador poco entrenado, los productos químicos y otras sustancias con las cuales las personas trabajan. De él se puede desprender una variedad de causas de los accidentes o incidentes, factores de riesgo tales como: vapores, gases, polvos, bacterias, virus, ruido, calor, frío, radiaciones, entre otros contaminantes ambientales. También se refiere al estado de las instalaciones locativas. De este elemento se pueden desprender una variedad de causas de los accidentes o incidentes tales como: - Superficies de trabajo deterioradas - Alimentos contaminantes - Ruido que impide la conversación normal <sup>12</sup>

Los inspectores de seguridad están expuestos a una serie de riesgos que no han sido controlados debido a que muchos de ellos dependen de una fuente externa a la cual se hace necesario realizar control a la persona directamente involucrada. Los accidentes / incidentes de trabajo son resultado de los factores de riesgo que no han sido controlados. “Estos eventos pueden ocasionar lesiones personales” <sup>13</sup>

### **Cultura de Prevención en salud Ocupacional**

El objetivo general del SGRP es la promoción de la seguridad y la salud. Fundamentalmente busca prevenir riesgos en el trabajo, para evitar accidentes y enfermedades laborales. Constituye pues un amplio campo de estudio y de acción, que en los últimos veinte años ha venido adquiriendo rigor profesional. Safetya. (23 de Febrero de 2015). SAFETYA.

Por esta razón capacitar a las personas involucradas en incidentes o accidentes derivados de las funciones que realizan se convierte en un tema de cultura de prevención que debe ser aplicada

---

<sup>12</sup> (Castro Escobar, S.M. (2013). *Modulo de Salud Ocupacional*: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD)

<sup>13</sup> (Castro Escobar, S.M. (2013). *Modulo de Salud Ocupacional*: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD)

por los inspectores e ingenieros de seguridad de MAPRE SEGUROS La cultura de la prevención, supone el compromiso de la sociedad las organizaciones y de los individuos con la salud y la seguridad, lo que se manifiesta en un conjunto de valores, actitudes, percepciones, conocimientos y prácticas de orden individual y colectivo.

“Es posible que el trabajador considere más sencillo, menos molesto o más rápido el procedimiento menos seguro, la modalidad imprudente es la mejor, o sencillamente, puede ignorar o desconocer la existencia de un método más seguro”.<sup>14</sup>

Instalar esta cultura preventiva en las empresas requiere del conocimiento y de la participación de todos los actores involucrados, directa o indirectamente, en el proceso de trabajo. En efecto, es importante informarse respecto de los riesgos a los que se está expuesto individual o colectivamente en una situación de trabajo; comprometerse con las acciones de prevención, y participar en la identificación de los riesgos mediante la reflexión sobre las propias acciones y las medidas que es posible tomar.

Al iniciar un programa sobre el control de accidentalidad, esta teoría recomienda enfocarse en las causas inmediatas, las prácticas y las condiciones inseguras, “que son las causas inmediatas de los accidentes, constituyen la primera línea de ataque cuando se pretende controlar los accidentes, ya que en primer lugar son más fáciles de detectar y corregir que las causas básicas, y en segundo lugar, proporcionan un beneficio inmediato”<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> (Henaó, Robledo, Fernando. Codificación en salud ocupacional. 1era ed. Colombia: ECOE EDICIONES LTDA, 2007.)

<sup>15</sup> (Henaó, Robledo, Fernando. Codificación en salud ocupacional. 1era ed. Colombia: ECOE EDICIONES LTDA, 2007.)

Podría decirse que los pilares de una cultura de la prevención son la **información**, el **compromiso** y la **participación**. En ese sentido,

- **informarse** supone identificar y evaluar los riesgos a los que están expuestos trabajadores y trabajadoras en sus actividades, incluyendo la multiplicidad de puntos de vista de los actores involucrados; “Las condiciones inseguras representan una situación de peligro en el centro de trabajo que puede estar presente en el ambiente, máquina, equipo e instalaciones”.<sup>16</sup>

- **comprometerse** se refiere a la necesidad de tomar conciencia y educar para la adopción de conductas responsables que cuiden las vidas de las personas en situación de trabajo así como el entorno en que estas acciones se desarrollan; “Los actos inseguros son el incumplimiento de los trabajadores a las normas y a los procedimientos de seguridad que han sido divulgados y aceptados por los miembros de la organización”.<sup>17</sup>

- Y finalmente, **participar** implica formar parte de acciones colectivas compartidas por todos los miembros de una comunidad u organización con el objetivo de cambiar situaciones riesgosas. Para ello es necesario asumir comportamientos proactivos independientemente de que exista o no un peligro inminente. “En ese sentido, la implementación de estrategias participativas hace posible que la tarea se realice de forma más creativa, flexible, con mayor nivel de innovación y mayores posibilidades de mejora”.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> (Marin Blandon, Maria Adiela, Pico Merchan, Maria Eugenia. Fundamentos en salud ocupacional. 1 era ed. Caldas: Universidad de caldas ciencias para la salud, 2004.)

<sup>17</sup> (Marin Blandon, Maria Adiela, Pico Merchan, Maria Eugenia. Fundamentos en salud ocupacional. 1 era ed. Caldas: Universidad de caldas ciencias para la salud, 2004)

<sup>18</sup> (Salud y Seguridad en el trabajo (2011). Aportes para una cultura de la prevención – 1ª Edicion).

### **3. Capítulo 3: Metodología General**

#### **3.1 Método De Investigación**

El método de investigación a aplicar en Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A es la investigación cuantitativa la cual es concluyente y se aplicará en base al área de salud ocupacional y específicamente a los inspectores o ingenieros de riesgos, este método de investigación cuantitativo permite la recolección de datos e información en donde por medio de conteo y clasificación de características se realizara la construcción de modelos estadísticos y cifras que presenten el grado de accidentalidad que está impactando la organización por afectación a los ingenieros de riesgos de la organización y avanzar con la investigación.

Así mismo determinar la percepción que tiene los ingenieros o inspectores de riesgos sobre el acompañamiento y asesoría que brinda el área de salud ocupacional determinando si existe un control en cuanto a la exposición de los riesgos.

### **3.2 Población Y Muestra**

La población a seleccionar es el total de empleados de Mapfre Seguros, con el fin de hallar junto con el área específica de salud ocupacional la cantidad total de trabajadores a identificar un subconjunto llamado muestra para avanzar en la investigación.

En cuanto a la muestra la teoría aplicada es el muestreo simple en donde se expone que se toma solamente una muestra o grupo de la población, con el fin de que la misma sea extensa y permita concluir, por esta razón se selecciona como muestra a los inspectores de Mapfre.

Población: 480 Trabajadores de Mapfre Seguros

Muestra: 20 Inspectores o Ingenieros de riesgos

### 3.3 Fuentes De Información

Las fuentes de información que se aplicaran en base a la investigación son fuentes primarias y se aplica en Mapfre Seguros, el área de salud ocupacional y los Inspectores de Seguros.

#### Fuente primaria

Como fuente primaria se aplicara el contacto directo con el área de salud ocupacional de Mapfre seguros en donde se solicitara informes sobre la nivel de incidencia de los riesgos en el área de Inspección de Mapfre Seguros utilizando la misma como uso práctico en la investigación.

### **3.4 Técnicas De Recolección De Datos**

Las técnicas de recolección de datos a aplicar será en primer lugar la entrevista con el área de salud ocupacional en donde se hallaran datos sobre el nivel de riesgos para los inspectores de seguros, así mismo determinar en qué estado se encuentra el control y seguimiento de esta área en base a la salud y seguridad de estos colaboradores.

El instrumento de recolección de datos que se aplicará a los inspectores o ingenieros de riesgos de Mapfre seguros es el cuestionario que se caracteriza por contener preguntas cerradas, con el fin de tener facilidad a la hora de tabular la información y generar resultados en la investigación.

Se realiza la selección de estas técnicas con el fin de avanzar en la investigación y los antecedentes que radican en el problema, ya que la entrevista permite tener una percepción sobre el tema de riesgos en el área de inspecciones brindada por el área que debe manejar de manera adecuada este tema la cual es salud ocupacional y de otra parte al realizar las encuestas a los inspectores se recolectara información de la incidencia de riesgos, nivel de conocimientos, planes, seguimiento y control que sirven como conceptos y resultados al momento de analizar los datos recolectados.

**VER - ANEXO 01**

## 4. Capítulo 4: Resultados

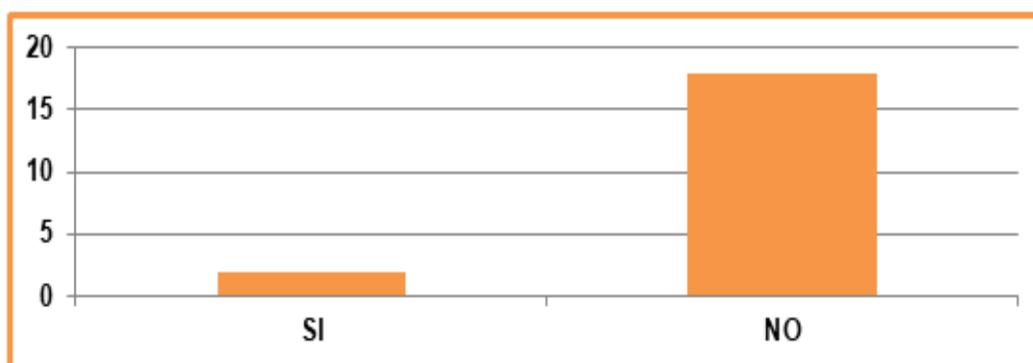
### 4.1 Presentación De Resultados

Luego de realizar la aplicación de la encuesta como método de recolección de datos a los Ingenieros o Inspectores de Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A (20 encuestas), a continuación se relacionan los resultados obtenidos.

#### Pregunta No. 1

¿Usted en el último semestre del año transcurrido ha asistido a capacitaciones brindadas por parte del área de salud ocupacional de la empresa sobre la prevención de riesgos al momento de realizar las inspecciones?

- a. Si
- b. No

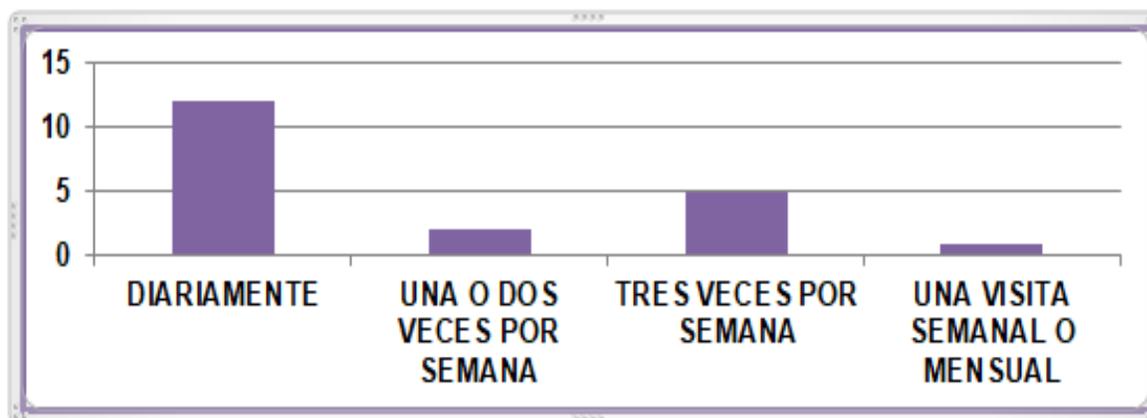


OPCION DE RESPUESTA	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	2	10%
NO	18	90%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Pregunta No. 2

Usted como Inspector o Ingeniero de seguros, ¿cada cuánto visita un riesgo para evaluar su estado de asegurabilidad o rechazo?

- Diariamente
- Una a dos veces por semana
- Tres veces por semana
- Una visita semanal o mensual

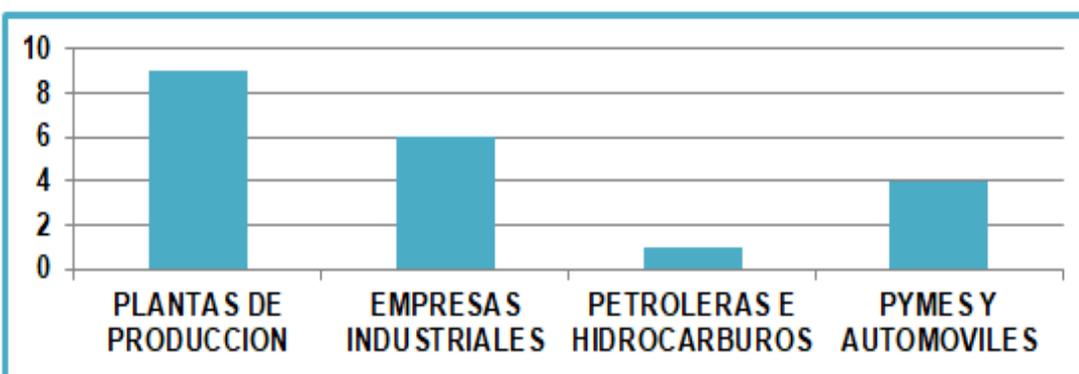


OPCION DE RESPUESTA	RESULTADOS	PORCENTAJE
DIARIAMENTE	12	60%
UNA O DOS VECES POR SEMANA	2	10%
TRES VECES POR SEMANA	5	25
UNA VISITA SEMANAL O MENSUAL	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Pregunta No. 3

Usted como Inspector o Ingeniero de seguros ¿Cuáles son los riesgos que más inspecciona según solicitud de la empresa?

- a. Plantas de producción
- b. Empresas industriales
- c. Petroleras e Hidrocarburos
- d. Pymes y automóviles

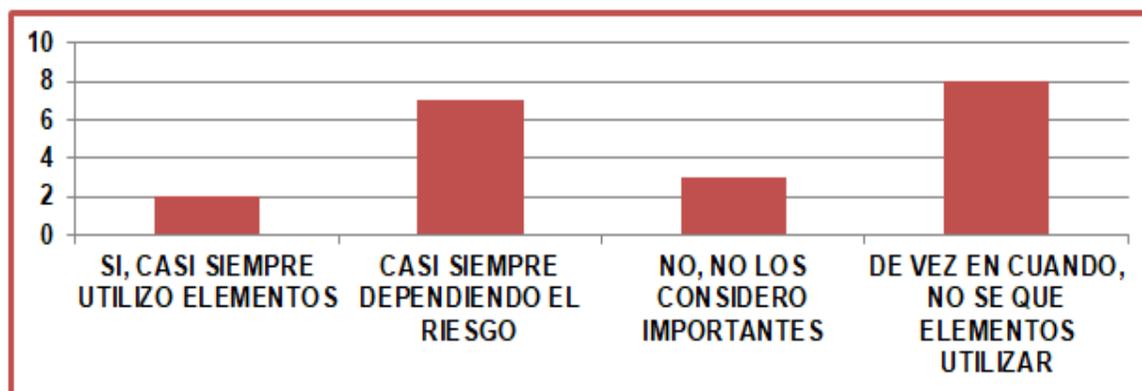


OPCION DE RESPUESTA	RESULTADOS	PORCENTAJE
PLANTAS DE PRODUCCION	9	45%
EMPRESAS INDUSTRIALES	6	30%
PETROLERAS E HIDROCARBUROS	1	5%
PYMES Y AUTOMOVILES	4	20%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

#### Pregunta No. 4

A la hora de realizar la inspección de los riesgos ¿usted tiene en cuenta la utilización de elementos de protección personal?

- Sí, siempre utilizo elementos de protección personal
- Casi siempre, dependiendo el riesgo a inspeccionar
- No, no los considero importantes
- De vez en cuando, no sé qué elementos utilizar según el tipo de riesgo

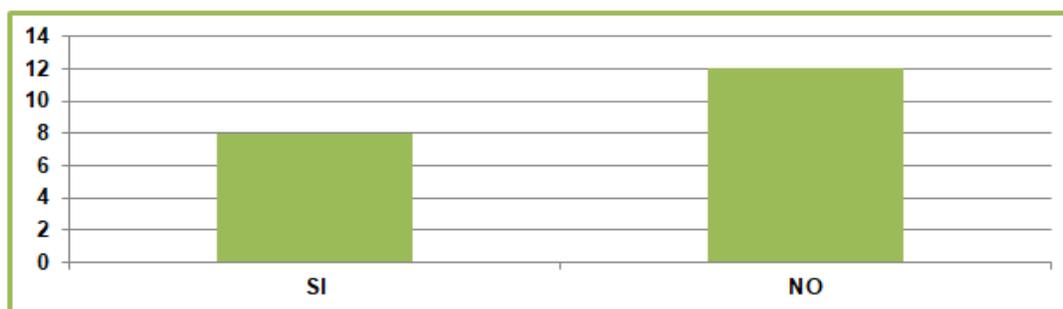


OPCION DE RESPUESTA	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI, CASI SIEMPRE UTILIZO ELEMENTOS	2	10%
CASI SIEMPRE DEPENDIENDO EL RIESGO	7	35%
NO, NO LOS CONSIDERO IMPORTANTES	3	15%
DE VEZ EN CUANDO, NO SE QUE ELEMENTOS UTILIZAR	8	40%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Pregunta No. 5

Ha sufrido en el último semestre del año transcurrido accidentes o enfermedades como consecuencia de una visita de inspección a un riesgo asignado por la empresa:

- a. Si
- b. No

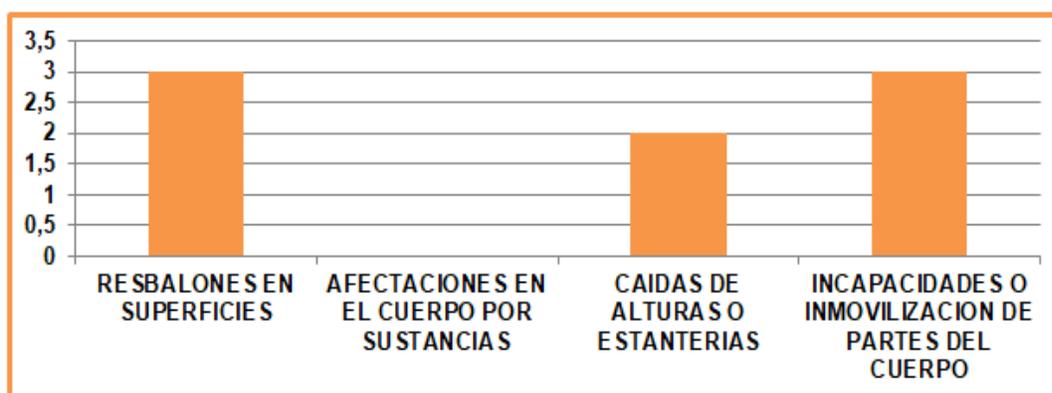


OPCION DE RESPUESTA	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	8	40%
NO	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Pregunta No. 6

Si la respuesta a la pregunta anterior fue Si, ¿Qué tipo de accidentes o enfermedades como consecuencia de la visita de inspección ha sufrido?

- a. Resbalones en superficies
- b. Afectaciones en el cuerpo por sustancias
- c. Caídas de alturas o estanterías
- d. Incapacidades e inmovilización de partes del cuerpo afectadas

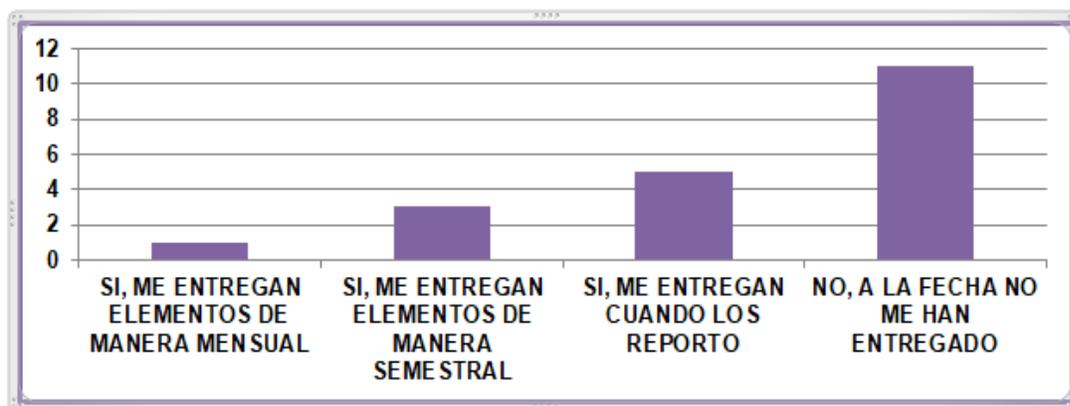


OPCION DE RESPUESTA	RESULTADOS	PORCENTAJE
RESBALONES EN SUPERFICIES	3	38%
AFECTACIONES EN EL CUERPO POR SUSTANCIAS	0	0%
CAIDAS DE ALTURAS O ESTANTERIAS	2	25%
INCAPACIDADES O INMOVILIZACION DE PARTES DEL CUERPO	3	38%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Pregunta No. 7

¿Mapfre Seguros y el área de salud ocupacional brindan como dotación de trabajo elementos de protección personal al momento de asistir a la inspección de un riesgo?

- a. Sí, me entregan los elementos de protección de manera mensual
- b. Sí, me entregan los elementos de protección de manera semestral
- c. Sí, me entregan los elementos cuando los reporto ya que es mi deber
- d. No, a la fecha no me han entregado elementos de protección

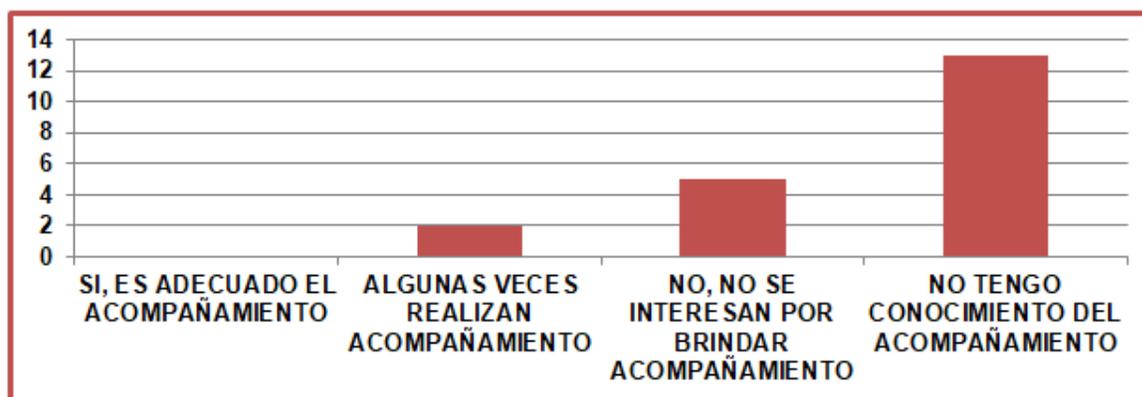


OPCION DE RESPUESTA	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI, ME ENTREGAN ELEMENTOS DE MANERA MENSUAL	1	5%
SI, ME ENTREGAN ELEMENTOS DE MANERA SEMESTRAL	3	15%
SI, ME ENTREGAN CUANDO LOS REPORTO	5	25%
NO, A LA FECHA NO ME HAN ENTREGADO	11	55%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Pregunta No. 8

Usted como Inspector o Ingeniero de seguros ¿considera que el acompañamiento por parte del área de salud ocupacional para velar por su bienestar y salud en el trabajo es adecuado?

- a. Sí, es adecuado el acompañamiento
- b. Algunas veces realizan acompañamiento
- c. No, no se interesan por brindar acompañamiento
- d. No tengo conocimiento del acompañamiento que brinda esta área

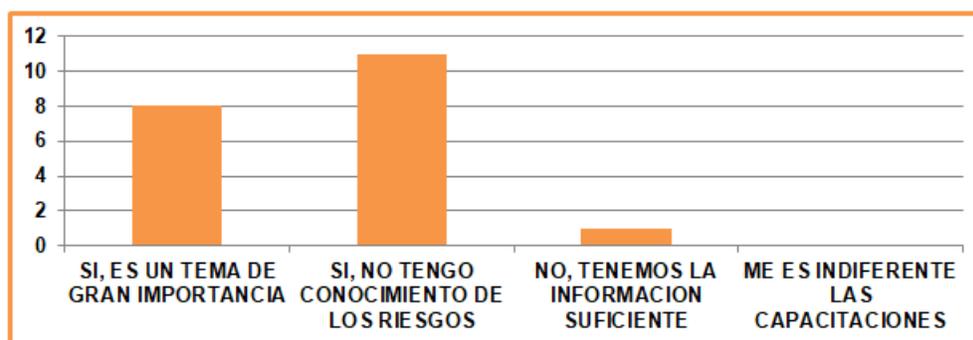


OPCION DE RESPUESTA	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI, ES ADECUADO EL ACOMPAÑAMIENTO	0	0%
ALGUNAS VECES REALIZAN ACOMPAÑAMIENTO	2	10%
NO, NO SE INTERESAN POR BRINDAR ACOMPAÑAMIENTO	5	25%
NO TENGO CONOCIMIENTO DEL ACOMPAÑAMIENTO	13	65%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Pregunta No. 9

Usted como Inspector o Ingeniero de seguros ¿le gustaría que el área de salud ocupacional brindara capacitaciones sobre la prevención de riesgos e importancia de la utilización de implementos de protección personal según los riesgos?

- a. Sí, es un tema de gran importancia para el área de inspección
- b. Sí, no tengo conocimiento de los riesgos a los que estoy expuesto
- c. No, tenemos la información suficiente sobre prevención de riesgos
- d. Me es indiferente las capacitaciones de esta área

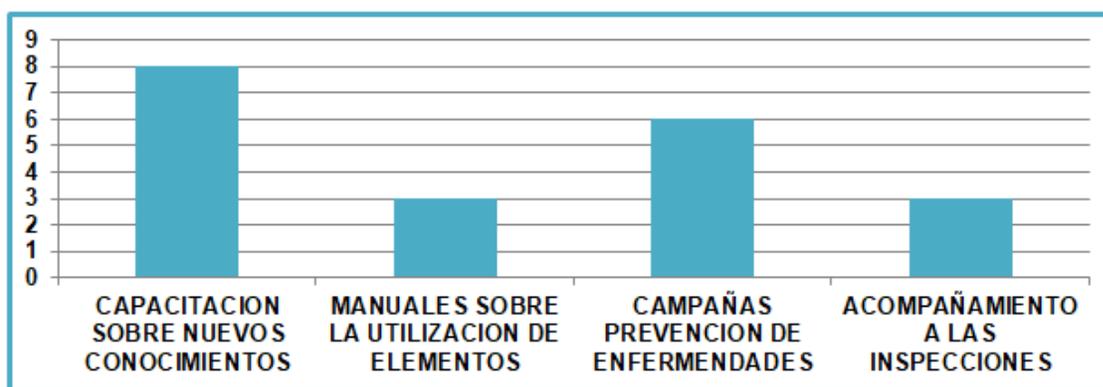


OPCION DE RESPUESTA	RESULTADO	
	S	PORCENTAJE
SI, ES UN TEMA DE GRAN IMPORTANCIA	8	40%
SI, NO TENGO CONOCIMIENTO DE LOS RIESGOS	11	55%
NO, TENEMOS LA INFORMACION SUFICIENTE	1	5%
ME ES INDIFERENTE LAS CAPACITACIONES	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Pregunta No. 9

Usted como Inspector o Ingeniero de seguros, ¿Qué actividad le gustaría que el área de salud ocupacional realizara para promover su seguridad y salud en el área de trabajo?

- a. Capacitación sobre nuevos conocimientos en riesgos, salud y seguridad
- b. Manuales sobre la utilización de elementos de protección personal
- c. Campañas de prevención de enfermedades en el área laboral
- d. Acompañamiento a las inspecciones identificando planes de mejora y prevención



OPCION DE RESPUESTA	RESULTADOS	PORCENTAJE
CAPACITACION SOBRE NUEVOS CONOCIMIENTOS	8	40%
MANUALES SOBRE LA UTILIZACION DE ELEMENTOS	3	15%
CAMPAÑAS PREVENCIÓN DE ENFERMENDADES	6	30%
ACOMPAÑAMIENTO A LAS INSPECCIONES	3	15%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

## 4.2 Análisis De Datos

La aplicación de la técnica de recolección de datos se realiza en el área de inspecciones de la empresa Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A, esta encuesta se realiza a 20 Inspectores o Ingenieros de riesgos con el propósito de identificar el estado de la problemática que se está llevando a cabo en la presente investigación.

La aplicación del cuestionario permite identificar de manera gráfica, tabla de datos y nivel porcentual de los resultados que arrojó la aplicación de la misma en el área de Inspecciones.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se identifica que el 90% de los inspectores encuestados indican que el área de salud ocupacional no ha brindado capacitaciones sobre la existencia de los riesgos al momento en que los Ingenieros realizan sus labores y así mismo de la importancia y el aprendizaje de nuevos conocimientos y utilización de los elementos de protección personal.

El 60% de los inspectores de Mapfre Seguros realiza inspecciones diariamente el área de salud ocupacional debe brindar un seguimiento y control a los riesgos que preexisten, puesto que las plantas de producción y empresas industriales son las más concurridas por estos colaboradores.

La utilización de los elementos de protección personal no se está teniendo en cuenta como se debería esperar, su comportamiento porcentual genera mucha incidencia en el problema determinando que el área de salud ocupacional no está controlando y brindando a todos los colaboradores de manera homogénea la dotación de elementos de protección personal.

Los resultados del instrumento de recolección de datos aplicado basado en las teorías que se relacionan con la problemática, se asimila que la importancia de la creación y gestión del conocimiento debe ser implementada ya que los Ingenieros al momento de brindar sus respuestas infieren en que les gustaría tener el apoyo del área de salud ocupacional para tener más conocimientos sobre la existencia de los riesgos a los cuales se someten al momento de inspeccionar los riesgos y la importancia que el área de salud ocupacional y la empresa brinden elementos de protección personal.

Los resultados permiten detectar una falta de análisis acerca de la percepción del riesgo y de los cuidados que deben tener los inspectores a la hora de realizar sus actividades, esta cultura no se percibe en las respuestas porque los trabajadores desconocen el uso o protección adecuada según la actividad que van a realizar.

## 5. Capítulo 5: Conclusiones

### 5.1 Resumen De Hallazgos

Los hallazgos encontrados demuestran que el área de salud ocupacional de Mapfre Seguros Generales de Colombia no está llevando de manera adecuada el manejo, control y seguimiento de los Inspectores de seguros en relación a la exposición personal en las visitas a los riesgos.

Es por esta razón que se halla que por parte de los Ingenieros de riesgos no están sintiendo un acompañamiento por parte de la empresa al momento de llevar a cabo los cuidados en las inspecciones y la utilización de los elementos de protección personal.

Estos hallazgos permiten analizar que si no se aplica por parte del área de salud ocupacional actividades y capacitaciones sobre los peligros existentes en una inspección y el inadecuado uso de los elementos de protección personal los Ingenieros de seguros estarán de una manera más propensa a sufrir accidentes afectando tanto su bienestar personal como un inadecuado manejo de la salud ocupacional en la organización.

Otra conclusión importante que arroja la encuesta es que los inspectores delegan la responsabilidad a la empresa de los accidentes generados, hay que resaltar que no existen capacitaciones en temas de concientización acerca de prácticas seguras y autocuidado, implementando una cultura de seguridad dentro y fuera de las instalaciones de Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.

## 5.2 Recomendaciones

Las recomendaciones para el área de salud ocupacional de la empresa Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A son:

- Implementar capacitaciones y actividades para los Ingenieros de seguros en donde se resalte la importancia de la utilización de los elementos de protección personal y la exposición de los riesgos y peligros al momento de realizar una inspección.
- Generar un seguimiento a los Ingenieros sobre el control de riesgos, cuidado y bienestar del colaborador.
- Desarrollar y utilizar aplicaciones móviles que permitan el monitoreo online en cualquier momento a los inspectores frente al uso de elementos de protección antes, durante y después de la visita de inspección.
- Brindar a los Ingenieros de riesgos los implementos de protección personal necesarios y establecer un control sobre su utilización y dotación.
- Acompañar a ciertas inspecciones los Ingenieros de riesgos con el fin de evaluar la consecución de las actividades propuestas y validar el estado de los riesgos a los cuales pueden estar expuestos.

### **5.3 Propuesta**

Mapfre Seguros generales de Colombia S.A actualmente está implementando por parte del área de salud ocupacional un inadecuado seguimiento, capacitación y control a los Ingenieros o Inspectores de seguros en donde por la falta de atención están siendo expuestos a grandes peligros al momento de realizar las visitas de inspección en donde su procedencia se debe a la falta de capacitación y entendimiento sobre la importancia de la utilización de los elementos de protección personal con el fin de fomentar su cuidado y seguridad. El área de salud ocupacional de la empresa no está ejerciendo ni logrando de manera efectiva despertar conciencia del nivel exponencial a los Ingenieros o Inspectores en donde una de las mayores preocupaciones es la accidentalidad y exposición al peligro que estos colaboradores presentan.

#### **Propuesta De Mejoramiento A Las Condiciones Actuales**

La presente propuesta será direccionada desde el área de salud ocupacional hacia los Ingenieros o Inspectores de riesgos de la empresa Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A

El tema de la propuesta es el control, seguimiento y capacitación que el área de salud ocupacional de empresa generara a los Ingenieros o Inspectores de seguros por medio de un acompañamiento en donde se logre de manera efectiva la concientización del nivel de riesgo al que estos los inspectores se entran al momento de realizar una visita de inspección.

Presentación de la propuesta: La propuesta que se genera se enfoca directamente para el área de salud ocupacional en donde esta área será la encargada de comenzar un plan de capacitaciones

identificando que temas son de gran relevancia exponer, así mismo determinando un seguimiento y acompañamiento a los ingenieros de seguros a las visitas programadas para hallar la importancia de los elementos de protección personal, la detección de riesgos y la importancia de aplicar la normatividad que se debe tener en cuenta para fomentar el cuidado personal y seguridad en los riesgos.

La aplicación de esta propuesta beneficia a los Ingenieros e Inspectores de seguros promoviendo su cuidado y seguridad en las labores que implementan en la organización, puesto que la asistencia a estas capacitaciones los mantendrán actualizados de los temas en seguridad que deben tener en cuenta al momento de realizar las visitas; así mismo temas como la detección de los riesgos, el cuidado y la importancia de los elementos de protección personal, que elementos se deben llevar dependiendo el riesgo a visitar.

El área de salud ocupacional con la aplicación de esta propuesta de control, seguimiento y capacitación les permitirá de manera efectiva despertar la conciencia del nivel exponencial al que los ingenieros o inspectores de seguros se someten al momento de realizar una visita de inspección.

Basándonos en el modelo de gestión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi, sobre el ciclo de los modelos de producción, se brindara la aplicación de los procesos sobre la propuesta planteada como a continuación se relaciona:

**La socialización:** En esta proceso se busca que la adquisición de conocimientos individuales se presenten en los Ingenieros e Inspectores de seguros en donde se tomen conocimientos de manera externa sobre sus experiencias de trabajo al momento de visitar los riesgos y las habilidades que han adquiridos al momento de realizar esta actividad. Lo anterior en esta fase

genera que en las capacitaciones que se lleven a cabo los ingenieros e inspectores socialicen sus experiencias con el fin de profundizar en temas que se requieran donde lo más importante sea crear una concientización sobre la importancia de la prevención de los riesgos bajo su experiencia y situaciones de riesgo las cuales han sido generadas en parte por la falta de atención del área de salud ocupacional de la empresa Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A

**La externalización** Este proceso permite convertir el conocimiento tácito en conceptos explícitos y supone una interacción del individuo y del grupo, es decir que los ingenieros e inspectores de seguros expresen sus inquietudes con el fin de aclarar las mismas, así mismo enfocando la claridad acerca del manejo de salud ocupacional en la empresa Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A

**La combinación** En este procesos se sistematizan los conceptos en un sistema de conocimiento, el conocimiento explícito se sintetiza y formaliza de manera que cualquier miembro de la empresa pueda acceder a él. Para que esta nueva etapa se complete es preciso que los ingenieros e inspectores de seguros capturaren e integren un nuevo conocimiento explícito, el cual pueda ser difundió y procesado para hacerlo más accesible. Las propuestas de capacitaciones buscan intercambiar y recopilar el conocimiento explícito en este caso en temas de salud ocupacional para tener la claridad del tema de riesgos logrando de manera efectiva la conciencia del nivel de exponencial de los ingenieros e inspectores de seguros.

**La internalización este proceso permite definir el conocimiento** aplicado a través de las actividades realizadas por los ingenieros de seguros en las visitas realizadas a los lugares de trabajo es decir a los riesgos que desean asegurar sus bienes; las capacitaciones buscan que los conocimientos adquiridos sean aplicados en las labores desempeñadas permitiendo que los

conocimientos adquiridos por los ingenieros o inspectores de seguros sean aplicados generando a su vez que el área de salud ocupacional controle si en definitiva se aplica la concientización exponencial de los riesgos y la importancia de la utilización de los elementos de protección personal.

Teniendo en cuenta los procesos mencionados anteriormente el área de salud ocupacional de la empresa Mapfre Seguros Generales de Colombia debe aplicar dos propuestas las cuales se relacionan a continuación:

### **Higiene Industrial**

El área de salud ocupación de la empresa generar para cada uno de los ingenieros o inspectores de seguros de manera bimensual el estado, control y seguimiento de utilización de los elementos de protección personal en donde se evalúe el estado de los mismos con el fin de llevar un control sobre el buen uso y estado de los mismos para la utilización en labores de inspección de los ingenieros e inspectores de seguros.

Así mismo solicitando a cada uno de los ingenieros e inspectores reportar mediante solicitud de elementos de protección personal “Solicitudes EPP (Elementos Protección Personal)” los insumos que requieran para una acorde utilización de los mismos generando conciencia e importancia sobre la portación de los mismos en plantas de producción, edificaciones, empresas industriales y riesgos en los cuales son necesarios llevar los mismos y utilizarlos de manera adecuada.

## **Medicina Preventiva**

El área de salud ocupacional debe llevar a cabo jornadas de salud semestrales en donde los ingenieros e inspectores de riesgos asistan obligatoriamente puesto que se evaluara su estado de salud, verificando si en el trascurso de sus labores y actividades de inspección han sufrido accidentes, enfermedades o incidentes en donde se logre prevenir y controlar el riesgo a enfermedades para estos colaboradores de la empresa.

Principios de creatividad en donde se generaran ideas o soluciones creativas para la problemática de concientización de riesgos y controles que se hacen a los inspectores, se sugiere utilizar herramientas sencillas y prácticas para que los inspectores de Mapfre tengan una perspectiva diferente de cómo identificar y cómo generar soluciones a estas problemáticas, en concreto se propone el uso de herramientas para mejorar la creatividad, conocida como Juegos Creativos.

Dentro del Modelo Estratégico Integral se incorporará el concepto de Solución Creativa de Problemas, se describen a continuación alguna de las estrategias sugeridas:

- **Sensibilizar, detectar, y registrar riesgos por parte de los Inspectores de Mapfre Seguros:**

Esta implementación creativa se genera teniendo en cuenta la Metodología Wake up Brain y siguen una secuencia lógica para que sean los mismos inspectores de Mapfre quienes encuentren y solucionen de nuevas formas cómo gestionar en conocimiento en materia de riesgos al momento de hacer inspecciones a clientes. Un pequeño grupo de facilitadores de Mapfre

pueden certificarse en esta metodología para inspirar a los colaboradores de la empresa. ( La certificación se logra en 16 horas prácticas e incluye un kit de herramientas para acelerar la innovación, lo cual puede tener un precio comercial de \$1.500.000; bastaría con un solo kit de herramientas y la empresa define cuántos facilitadores en cada regional). La capacitación se brinda en la ciudad de Bogotá.

- **Juego que permite aportar ideas**

Esta actividad ayuda a que todas las personas se sientan al mismo nivel a la hora de aportar ideas ( aplanar los egos), esto permite la familiarización de los participantes y estar en una actitud creativa. Una estrategia para concientizar a los inspectores consiste en forzarlos a hacer relaciones entre el símbolo de la tarjeta escogida y su rol como inspector de riesgos, cerebralmente se logra una relación forzada en donde cada inspector tiene que destacar la importancia que tiene su papel como inspector.

- **Juego de expansión:**

Este juego permite que cada inspector explore e identifique diferentes tipos de riesgo que hay en los sitios de trabajo y las relaciones que hay entre esos elementos de riesgo, esto se debe hacer dentro de un tiempo limitado en el cual hay una competencia entre inspectores para generar nuevas ideas que permitan identificar de una mejor manera cómo identificar y darle solución a diferentes riesgos muchos de los cuales de otras formas no son fácilmente perceptibles.

- **Juego de identificación**

Una estrategia para ayudar a que los inspectores identifiquen previamente posibles riesgos a encontrar en alguna industria a visitar se llama “el Destornillador” que consiste en que en un

lapso de un minuto y organizados por parejas puedan generar la mayor cantidad de ítems o ideas dando como ganador el equipo que genere el mayor número de ellos.

Un juego sencillo que ayuda a poner en evidencia aquellos aspectos positivos y negativos en las jornadas de capacitación que se dictan a los inspectores se denominaría “ como si fuera”, este juego funciona muy bien dividiendo el grupo en equipos pequeños, cada equipo selecciona una tarjeta del kit que represente de forma muy aproximada la situación actual en materia de capacitación de riesgos, esto sirve para priorizar las limitaciones que existen y los elementos positivos que vale la pena seguir trabajando y mejorando.

- **Para llevar un control de los riesgos:**

Para encontrar una solución novedosa con los mismos inspectores que facilite el uso de los EPP al momento de realizar las visitas, se propone hacer un juego denominado carrera de obstáculos el cual se realiza por equipos de dos o tres personas donde cada equipo debe seleccionar una tarjeta del kit que mejor simbolice la estrategia para llevar este control, a continuación deben discutir internamente haciendo que los principales obstáculos o barreras que enfrenta la empresa para cumplir con este objetivo; por equipos deben seleccionar tres tarjetas adicionales del kit que simbolice estas barreras, deben explicarlos a los demás compañeros, este juego sirve para que la empresa priorice los obstáculos que se presentan para lograr los objetivos propuestos, posteriormente hay otro juego para encontrar las soluciones a dichos retos.

- **Para encontrar soluciones a los problemas encontrados en los anteriores juegos:**

Esta solución a los problemas encontrados consiste en poner a las personas que en 15 minutos deben buscar en medios como por ejemplo internet, experiencias personales, referencias, soluciones que se hayan generado en otros lugares y que hayan servido para solucionar

problemas similares a los que se tienen. Ejemplo: Qué estrategias exitosas han utilizado otras empresas para que el personal de forma autónoma y consiente utilice los elementos de protección personal.

Las capacitaciones sobre la concienciación e importancia de que los ingenieros e inspectores de riesgos tengan en cuenta al momento de realizar sus labores se generaran por el área de salud ocupacional de manera trimestral, estas capacitaciones brindaran temas sobre los niveles de riesgos, la identificación y valoración de un riesgo (Químicos, inflamable, exponencial) permitiendo que los inspectores de seguros logren de forma efectiva despertar conciencia sobre los niveles exponenciales al que pueden someterse al momento de realizar una inspección y saber actuar en caso que el peligro se presente en una visita y como llevar a cabo el plan de acción.

### **5.3.1 Recursos: Humanos, Materiales, Financieros**

#### **Recursos humanos**

Los ingenieros e inspectores de seguros son el personal con el cual se contara, estos colaboradores deben estar disponibles para recibir toda serie de capacitaciones, controles, seguimientos y acompañamiento con el fin de generar tanto de manera individual como grupal la importancia de establecer un mejor cuidado al momento de realizar la visita de inspección a los riesgos, lo anterior se establece que los recursos humanos se es necesaria la participación de:

- Área de salud ocupacional de Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A
- ARL con la cual la empresa tiene convenio
- Coordinador del área de Inspecciones de seguros

- Coordinadores de riesgos que operan a nivel general en la empresa

## **Materiales**

El área de salud ocupacional una vez establezca las capacitaciones debe tener un área la empresa en la cual se realicen todas las actividades según el tema a llevar a cabo, para esto es necesario la obtención de muebles / enseres y elementos tecnológicos que permitan de una manera más dinámica brindar a los ingenieros de seguros un espacio cómodo garantizando su salud y estabilidad para retomar la información de manera clara, para ello se tendrán en cuenta los siguientes elementos:

- Área en la empresa – Salón para capacitaciones con iluminación
- Muebles / enseres – Mesas, Sillas y Estantería
- Elementos tecnológicos (Computadores, VideoBeam, Impresoras)
- Insumos de papelería (Folletos informativos y cartillas)

## **Financiero**

Mapfre seguros Generales de Colombia S.A debe disponer de un presupuesto para el bienestar, salud y seguridad de sus trabajadores, específicamente el área de salud ocupacional con el fin de llevar a cabo las capacitaciones pactadas a los ingenieros de seguros, la entrega de elementos de protección personal y el control de los riesgos por medio de traslados y acompañamiento debe comunicar un presupuesto alrededor de los \$20.000.000 millones semestrales en donde se lleven a cabo las jornadas de salud con especialistas que evalúen el

estado de los inspectores e ingenieros de seguros de manera semestral, la entrega de elementos de protección personal a los colaboradores en un promedio bimensual según solicitudes y la implementación de actividades, nuevas técnicas y cursos que se llevaran a cabo en las capacitaciones de manera trimestral para los ingenieros e inspectores de seguros.

- Jornadas de salud semestrales para Inspectores e Ingenieros de seguros
- Entrega según solicitud o estado de los elementos de protección personal de manera bimensual
- Capacitaciones trimestrales sobre la concientización, nuevos contenidos, prevención y salud y seguridad en el trabajo para los inspectores de seguros
- Consecución de los juegos creativos de conocimientos implementados en los ingenieros de seguros

### 5.3.2 Cronograma De Actividades. Diagrama De Gantt

DIAGRAMA DE GANTT - CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MAPFRE SEGUROS													
Actividades	ENERO	FEBRER	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOVI	DICIE	Responsable
Entrenamiento de un formador de Mapfre Seguros en la Metodología de Wake up Brain	■												Recursos Humanos: Áreas de Formación y Desarrollo y Salud
Sesiones de Trabajo Solución Creativa de Problemas	■	■											Recursos Humanos: Áreas de Formación y Desarrollo y Salud
Campaña de Expectativa para Cada Tema de Capacitación		■	■	■	■	■		■					Comunicación Interna
Capacitación Análisis de Riesgos: Para Cuidarse			■										Recursos Humanos: Área Salud Ocupacional
Capacitación Manejo Efectivo de Los Eventos No Deseados				■									Recursos Humanos: Área Salud Ocupacional
Capacitación Actos o Condiciones Inseguras para Corregir					■								Recursos Humanos: Área Salud Ocupacional
Capacitación Prevención de Caídas a un mismo o Diferente Nivel						■							Recursos Humanos: Área Salud Ocupacional
Salida de Campo: Práctica de los temas aprendidos en las capacitaciones vistas						■					■		Recursos Humanos: Área Salud Ocupacional y ARL
Reuniones de revisión de ejecución del cronograma y retroalimentación		■		■		■		■		■		■	Copasst, Responsable Salud Ocupacional, jefe de cada área.
Revisión Seguimiento de Estado y Uso Adecuado de EPP		■		■		■		■		■		■	Recursos Humanos: Área Salud Ocupacional
Capacitaciones Conciencia e Importancia Identificación de Peligros y Riesgos		■			■			■			■		Recursos Humanos: Área Salud Ocupacional
Semana de la Salud ( Actividades de Medicina Prevetiva )		■						■					Recursos Humanos: Área Salud Ocupacional, ARL

## 6. Conclusiones

La presente investigación nos permitió como estudiantes analizar la empresa Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A en base al acompañamiento que el área de salud ocupacional brinda a los Ingenieros de seguros en donde se identifica que según antecedentes no se está logrando de manera efectiva la conciencia sobre el nivel exponencial al que los ingenieros de seguros se someten al momento de realizar las visitas de inspección.

Se implementa un modelo de investigación en donde como estudiantes se aplican los conocimientos adquiridos recopilando información sobre la exposición de riesgos a los cuales se someten los ingenieros de seguros al momento de realizar una visita.

Se llevó a cabo en el presente trabajo la identificación de cómo aplicar las capacitaciones y metodologías creativas por parte de salud ocupacional en donde la mayor importancia es velar por la salud y protección personal de los ingenieros de riesgos de Mapfre Seguros por medio de la adquisición de nuevos conocimientos y prevención de riesgos.

Se implementaron modelos de gestión en los cuales se infiere que el área de salud ocupacional fomenta a los ingenieros de seguros la importancia de evaluar el estado de los riesgos a inspeccionar y la importancia de los elementos de protección personal.

Se proponen propuestas que influyen de manera directa en el cuidado, prevención, detección y seguimiento de los riesgos en donde por medio de planes como medicina preventiva e higiene industrial se genere un cuidado y bienestar para los ingenieros e inspectores de Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A

La Salud Ocupacional es de gran importancia para cualquier empresa, con mayor razón ahora que se ha vuelto un tema mayormente vigilado y regulado por las leyes, para que los empleados de Mapfre Seguros sean conscientes de lo que significa para su salud y su integridad y apliquen los principios, normas y procedimientos se hace necesario utilizar herramientas diferentes a las tradicionales que despierten el interés de los empleados sin que se sienta que es un asunto aburrido y que no tiene utilidad, para lograr captar la atención y crear una verdadera cultura de toma de conciencia y autocuidado.

Es responsabilidad principalmente del área de Salud Ocupacional de Mapfre Seguros, de sus líderes, pero también de todos los empleados participar y velar por el cumplimiento de las actividades que se implementen en materia de Salud Ocupacional para que este funcione como se espera y a partir de los resultados que se obtengan se puedan hacer mejoras para lograr tener un sistema cada vez más maduro y fortalecido que funcione en beneficio de todos los miembros de la Empresa.

El diplomado de profundización en gerencia del talento humano nos permitió trabajar sobre temas de gestión de conocimiento aplicado al programa de salud ocupacional de la empresa que estuvimos trabajando durante el desarrollo del curso, realizar este tipo de inversiones en capacitación permite el crecimiento de las empresas en su activo más valioso, especialmente en el cuidado y generación de cultura al interior de las empresas.

El desarrollo de este trabajo nos permitió profundizar sobre temas relacionados en generación de valor del capital humano y gestión del conocimiento, temas vistos en el desarrollo del curso y que nos abren las puertas de nuevos conceptos y modelos generados al interior de la empresa.

El trabajo en equipo es un tema que en las organizaciones es un tema que día a día se presenta y el desarrollo de estos proyectos nos prepara para afrontarnos a los retos que nos vamos a encontrar en el desarrollo de nuestras actividades diarias y por eso toman un valor importante como parte fundamental del desarrollo del curso.

## Anexo 01

**MAPFRE**

ANEXO 01

ENCUESTA ÁREA DE INSPECCIONES

MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A

## Objetivo

El objetivo de esta encuesta es identificar el estado de conocimiento y nivel de accidentalidad en el área de inspecciones al momento en que usted como Inspector o Ingeniero de seguros ejerce sus labores y visita a los riesgos asignados por la organización.

---

Cordial saludo Ingeniero / Inspector de seguros, agradecemos su gentil colaboración respondiendo las preguntas planteadas a continuación de manera justa y honesta.

Marque con una X la respuesta que considere la acertada.

1. ¿Usted en el último semestre del año transcurrido ha asistido a capacitaciones brindadas por parte del área de salud ocupacional de la empresa sobre la prevención de riesgos al momento de realizar las inspecciones?
  - a. Si
  - b. No
  
2. Usted como Inspector o Ingeniero de seguros, ¿cada cuanto visita un riesgo para evaluar su estado de asegurabilidad o rechazo?
  - a. Diariamente
  - b. Una a dos veces por semana
  - c. Tres veces por semana
  - d. Una visita semanal o mensual
  
3. Usted como Inspector o Ingeniero de seguros ¿Cuáles son los riesgos que más inspecciona según solicitud de la empresa?
  - a. Plantas de producción
  - b. Empresas industriales

- c. Petroleras e Hidrocarburos
  - d. Pymes y automóviles
4. A la hora de realizar la inspección de los riesgos ¿usted tiene en cuenta la utilización de elementos de protección personal?
- a. Sí, siempre utilizo elementos de protección personal
  - b. Casi siempre, dependiendo el riesgo a inspeccionar
  - c. No, no los considero importantes
  - d. De vez en cuando, no sé qué elementos utilizar según el tipo de riesgo
5. Ha sufrido en el último semestre del año transcurrido accidentes o enfermedades como consecuencia de una visita de inspección a un riesgo asignado por la empresa:
- a. Si
  - b. No
6. Si la respuesta a la pregunta anterior fue Si, ¿Qué tipo de accidentes o enfermedades como consecuencia de la visita de inspección ha sufrido?
- a. Resbalones en superficies
  - b. Afectaciones en el cuerpo por sustancias
  - c. Caídas de alturas o estanterías
  - d. Incapacidades e inmovilización de partes del cuerpo afectadas
7. ¿Mapfre Seguros y el área de salud ocupacional brindan como dotación de trabajo elementos de protección personal al momento de asistir a la inspección de un riesgo?
- a. Sí, me entregan los elementos de protección de manera mensual
  - b. Sí, me entregan los elementos de protección de manera semestral
  - c. Sí, me entregan los elementos cuando los reporto ya que es mi deber
  - d. No, a la fecha no me han entregado elementos de protección
8. Usted como Inspector o Ingeniero de seguros ¿considera que el acompañamiento por parte del área de salud ocupacional para velar por su bienestar y salud en el trabajo es adecuado?
- a. Sí, es adecuado el acompañamiento
  - b. Algunas veces realizan acompañamiento
  - c. No, no se interesan por brindar acompañamiento

- d. No tengo conocimiento del acompañamiento que brinda esta área
9. Usted como Inspector o Ingeniero de seguros ¿le gustaría que el área de salud ocupacional brindara capacitaciones sobre la prevención de riesgos e importancia de la utilización de implementos de protección personal según los riesgos?
- a. Sí, es un tema de gran importancia para el área de inspección
  - b. Sí, no tengo conocimiento de los riesgos a los que estoy expuesto
  - c. No, tenemos la información suficiente sobre prevención de riesgos
  - d. Me es indiferente las capacitaciones de esta área
10. Usted como Inspector o Ingeniero de seguros, ¿Qué actividad le gustaría que el área de salud ocupacional realizara para promover su seguridad y salud en el área de trabajo?
- a. Capacitación sobre nuevos conocimientos en riesgos, salud y seguridad
  - b. Manuales sobre la utilización de elementos de protección personal
  - c. Campañas de prevención de enfermedades en el área laboral
  - d. Acompañamiento a las inspecciones identificando planes de mejora y prevención

Muchas gracias por su colaboración, su aporte será de gran ayuda.

Encuesta realizada por:

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_