

**Análisis de la Incidencia de la Comunicación Como Pilar en el Diseño y Aplicación
Efectiva de los Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo**



**Ensayo de grado para optar al título de Administrador de la Seguridad y Salud
Ocupacional**

Lidy Carolina Sáenz Arenas

Universidad Militar Nueva Granada

Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad

Administración de la Seguridad y Salud Ocupacional

Diplomado en Alta Gerencia

2019

Contenido

	pág.
1. Introducción.....	7
2. Presentación.....	10
3. Perspectivas de la comunicación en los procesos del Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo.....	11
4. Limitaciones y potencialidades de la comunicación en los procesos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.....	18
5. La dimensión de la comunicación de la gestión en los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	22
6. Conclusiones.....	24
7. Referencias.....	27

Lista de Tablas

	pág.
Tabla 1. Aspectos de la comunicación organizacional.....	16
Tabla 2. Tasa de accidentes laborales en Colombia entre 2009 y 2017.....	20
Tabla 3. Tasa de accidentalidad por nivel de riesgo 2016.....	21
Tabla 4. Tasa de accidentalidad por nivel de riesgo 2017.....	21
Tabla 5. Composición del sistema de salud en Colombia.....	22

Lista de Figuras

	pág.
Figura 1. Esquema del proceso de comunicación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	14

Resumen

La comunicación asertiva es la expresión de un mensaje de forma corporal o verbal de manera certera, concisa y concreta sin desviar el propósito del mensaje ni la intención con la cual quiere ser transmitido. Esto consiste en decir lo que se siente, piensa y quiere de manera que no se agrede al otro y sin ceder por encima de lo que se piensa. En el SGSST, la comunicación, es fundamental para que los programas de implementación tengan éxito, un clima laboral idóneo, donde empleado y empleador trabajen en forma conjunta para el logro de objetivos comunes, garantizando seguridad en sus sitios de trabajo. Las empresas del sector de la Salud, en este sentido tienen las mismas limitaciones que cualquier empresa; la falta de motivación, insatisfacción y poca participación de sus empleados, para esto el gobierno supervisa toda la normatividad, la cual es de carácter obligatorio y el no cumplimiento de estas normas acarrea sanciones, pago de indemnizaciones e inhabilidad para contratar con el Estado. Por ende, si la empresa diseña un programa de comunicación efectivo, garantiza seguridad para todo su entorno y como resultado mejora su crecimiento y productividad por medio de implementación de estrategias para el buen uso de la comunicación adaptándola a sus necesidades particulares, a través de procesos que permitan mejorar constantemente su calidad de vida laboral.

Palabras clave: Comunicación, Organizacional, Salud, Trabajadores, Normatividad, Implementación.

Abstract

Assertive communication is the expression of a message in a bodily or verbal way in an accurate, concise and concrete way without diverting the purpose of the message or the intention with which it wants to be transmitted. This consists in saying what one feels, thinks and wants in a way that does not add to the other and without yielding above what one thinks. In the SGSST, communication is essential for the implementation programs to be successful, an ideal working environment, where employees and employers work together to achieve common goals, guaranteeing security in their workplaces. The companies of the Health sector, in this sense have the same limitations as any company; The lack of motivation, dissatisfaction and poor participation of its employees, for this the government supervises all regulations, which is mandatory and non-compliance with these regulations entails sanctions, payment of compensation and inability to contract with the State. Therefore, if the company designs an effective communication program, it guarantees security for its entire environment and as a result it improves its growth and productivity through the implementation of strategies for the good use of communication adapting it to its particular needs, through processes allow you to constantly improve your quality of work life.

Keywords: Communication, Organizational, Health, Workers, Regulations, Implementation.

La incidencia de la comunicación como pilar en el diseño y aplicación efectiva de los programas de seguridad y salud en el trabajo

La seguridad y salud en el trabajo se entiende como el diseño y aplicación de estrategias, principios y políticas que tienen como finalidad evitar y reducir riesgos o eventos adversos innecesarios en el entorno laboral (Malik, 2000). La seguridad del trabajador se relaciona con un protocolo esencial para el buen funcionamiento de empresas, en el cual se tiene en cuenta la prevención y minimización de fallas humanas y errores que se pueden presentar con respecto a la utilización y la manipulación de diferentes tipos de equipos. En palabras de Robles (2014) tener como eje central la aceptación de riesgos latentes es clave para realizar autoevaluaciones y capacitaciones al personal, por medio de estrategias de comunicación en las cuales se difunda toda la información asociada y se consideren las ideas y experiencias de los trabajadores con la finalidad de mejorar su bienestar.

Una empresa no puede garantizar una adecuada producción sin antes haber establecido y definido políticas de seguridad laboral, que procuren el bienestar físico y emocional de los trabajadores, y que estén acompañadas de una eficiente estrategia de comunicación.

Sin embargo, aplicar medidas de seguridad laboral adecuadas y efectivas es un reto para las empresas, puesto que ellas son una integralidad compuesta de variables, como la prevención, los riesgos, la ergonomía, la adecuación de las instalaciones físicas, dotación de equipos de seguridad y el desarrollo de un comportamiento cuidadoso y preventivo, las cuales deben ser tenidas en cuenta y bien examinadas por la dirección de la empresa.

Frente a las situaciones que afecta la seguridad laboral, uno de los elementos básicos a tener en cuenta para evitar dichos eventos es aprender de los errores, y promover el desarrollo de una cultura adecuada en la que se valore la seguridad del trabajador como un valor primordial de cualquier empresa.

Para ello, tal como lo aduce Mariño (2011), es importante que en las empresas se diseñen y se mejoren continuamente estrategias de comunicación para fortalecer las medidas de cuidado y prevención laboral, con el fin de evitar cualquier evento adverso que se pueda presentar al interior del lugar de trabajo y afecte al funcionario.

En el ámbito organizacional del sector de la salud, mejorar la gestión de la salud y seguridad de los trabajadores es vital para fortalecer la orientación de estrategias de acceso y calidad de los servicios para la población, así mismo es importante la relación que debe existir entre aplicación de los protocolos y procesos de seguridad y salud en el trabajo con las estrategias de comunicación internas de la empresa.

Las relaciones de comunicación internas sirven como base en la aplicación de los programas propios del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (en adelante SGSST), de la misma forma, permiten la difusión externa al Ministerio de Salud, Aseguradoras de Riesgos Laborales (ARL), clientes y partes interesadas que exigen de parte de la empresa procesos adecuados de comunicación en la implementación y desarrollo del SGSST.

Lo anterior es clave teniendo en cuenta que las entidades del Estado son las principales responsables en ejercer el control y cumplimiento de las normas que garantizan la seguridad y salud de los trabajadores, aspecto que difícilmente se cumple por la escasa presencia de autoridades ejecutando esta labor, que permitan detectar a tiempo las amenazas que existen en temas de salud y seguridad de los trabajadores, además delimitando desarrollo de enfoques preventivos basados en la comunicación interna de las mismas entidades.

Las condiciones cambiantes del campo laboral y de los factores económicos generan nuevas necesidades a nivel organizacional y comunicativo que es preciso enfrentar; elementos como la expansión económica de los países, la globalización, apertura de fronteras y procesos acelerados de intercambio comercial, han generado que las empresas cuestionen los mecanismos y herramientas con los que cuentan para mejorar sus condiciones de desarrollo y bienestar; por ello han precisado cambiar y establecer una mejor comunicación como un proceso de apoyo para lograr los objetivos.

En lo relacionado con seguridad y salud en el trabajo, la comunicación se establece como un pilar clave de prevención y armonización que debe ser trabajado como condición esencial en las empresas frente a la implementación de los sistemas de gestión una vez identificadas las amenazas.

De esta manera, se plantea el estudio de la relación existente entre los procesos de comunicación y la implementación y ejecución del SGSST en el sector salud, para de esta manera, proponer estrategias que ayuden a mejorar la comunicación como motor del cambio, adaptación y mejoramiento de la salud y seguridad en el trabajo en estas entidades.

En particular, se parte de considerar que los nuevos enfoques de administración en lo que respecta a la salud y seguridad en trabajo muestran una clara tendencia hacia la necesidad de mejorar la adaptación de las empresas y la orientación de estrategias de cambio continuas (Flores, 2018), en este sentido, la adecuación y el cambio, se establecen como los fundamentos básicos, no solo, para optimizar los servicios, productos y procesos, sino también para garantizar el bienestar de los trabajadores, mejorando la relación entre las metas administrativas y los objetivos particulares de los colaboradores, en un entorno sano y seguro en el cual se puedan identificar y prevenir los riesgos mediante el diseño y empleo de programas efectivos de comunicación.

Precisamente, el objetivo propuesto es analizar la incidencia de la comunicación en los protocolos y medidas de seguridad y salud en el trabajo en empresas privadas del sector salud, para ello, es preciso identificar el enfoque empleado por estas entidades en el diseño de las estrategias de comunicación para la implementación de los SGSST; examinar los enfoques, objetivos y actividades concretas que orientan a la comunicación en los mismos procesos y diseñar habilidades de comunicación para el sector de la salud.

Para analizar los procesos en la implementación del SGSST, se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

1. Perspectivas de la comunicación: La aplicación de un SGSST tiene como finalidad prevenir los siniestros que se derivan de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, lo que precisa la implementación de un esquema de comunicación claro, oportuno e igual para los trabajadores de las empresas del sector salud y que esté en constante desarrollo y actualización con el ánimo de que los trabajadores interioricen la política establecida con el objetivo final de disminuir los accidentes de trabajo.
2. Posibles limitaciones y fallas de comunicación en los procesos del SGSST: Una de las limitaciones es la claridad del mensaje captado por los trabajadores, como lo entienden y lo aplican, las personas son reacias y tienen prevención frente a realizar preguntas

- cuando el mensaje no es claro. Por esto es importante utilizar todos los medios o canales posibles para capacitar al personal y realizar retroalimentación permanente.
3. Y por último determinar la dimensión de la comunicación del SGSST, en el sector de la salud: Una de las principales herramientas para el cumplimiento de los objetivos corporativos es la comunicación asertiva, donde la alta gerencia genera las políticas y lineamientos del SGSST para que los trabajadores lo entiendan, procesen, apliquen y divulguen con la intención de lograr eficiencia en los procesos, adecuado ambiente laboral, cumplimiento de objetivos y metas y trabajadores más comprometidos con la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.

3. Presentación

La comunicación se define como un proceso por medio del cual se establecen estrategias de difusión de la información asociadas al entorno social y económico, con el fin de orientar procesos conjuntos de toma de decisión (Anaya, 2017). En este sentido, debe responder al mundo actual, generando así procesos de participación escucha y reflexión que promuevan nuevos procesos de relacionamiento.

Por otro lado, según Castro (2014) la comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura y sus normas, por tanto debe ser fluida y asertiva entre los funcionarios de los diferentes niveles, jefes, subordinados y directivos, de igual forma el sistema tiene como componente clave la comunicación, y debe existir un responsable que se encargue de la difusión de la información asociada, con el fin de generar reflexiones y procesos de retroalimentación. Por lo tanto, es crucial que la persona responsable del SG-SST sea asertiva a la hora de escuchar las ideas, inquietudes, propuestas y necesidades de los empleados, promoviendo la participación y el desarrollo de un liderazgo en el cual prime un estilo de interacción y diálogo continuo (Hopkins, 2005).

En particular, en los procesos del SG-SST la comunicación se orienta desde los postulados del mismo sistema, en la actualidad no se habla solo de calidad en los productos o servicios prestados, sino que también se tiene en cuenta el cumplimiento de indicadores que hablan sobre la seguridad de sus trabajadores, lo cual es un aspecto importante a tener en cuenta al contratar los servicios de una organización.

Uno de los principios fundamentales de las empresas es asignar, documentar y comunicar las responsabilidades específicas en Seguridad y Salud en el Trabajo a todos los niveles de la organización, incluida la alta dirección, tal como lo refiere el capítulo 6 del decreto 1072 del 2015, adicionalmente, en el artículo 2.2.4.6.8 del mismo capítulo, se establecen las responsabilidades que tiene el empleador para promover buenos estilos de comunicación al interior del sistema, las cuales son:

- Recibir, documentar y responder adecuadamente a las comunicaciones internas y externas relativas a la seguridad y salud en el trabajo.
- Garantizar que se dé a conocer el SGSST a los trabajadores y contratistas.
- Disponer de canales que permitan recolectar inquietudes, ideas y aportes de los trabajadores en materia de seguridad y salud en el trabajo para que sean consideradas y atendidas por los responsables en la empresa (Ministerio de Trabajo, 2014).

Lo anterior permite analizar cómo se puede promover la mejora del sistema de salud y seguridad laboral en el sector de la salud a partir de estrategias concretas y efectivas de comunicación, que ayuden a superar las problemáticas que se presentan en este ámbito empresarial y las limitaciones que impiden el desarrollo de procesos de comunicación efectivos que deriven en la calidad de vida de los trabajadores.

4. Perspectivas de la comunicación en los procesos del SGSST

El artículo de Anaya (2017), “Modelo de Salud y Seguridad en el Trabajo con Gestión Integral para la Sustentabilidad de las organizaciones”, plantea que la comunicación al interior de la empresa es vital para promover en el equipo de trabajo una cultura de autocuidado y de prevención. Adicionalmente, indica que la comunicación es fundamental para dar a conocer los objetivos y principios de los programas de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de sensibilizar al personal sobre los propósitos de las políticas, y generar espacios de socialización y participación en el cual se puedan compartir las dudas y promover nuevas ideas que ayuden a complementar los programas.

Por su parte, Vecchio (2007) plantea que la comunicación es un factor que posibilita y mejora una interacción deliberada y cooperativa entre las personas, tareas, procesos y

sistemas que participan en el diseño y aplicación de los procesos de seguridad y salud en el trabajo. Además, indica que las estrategias de comunicación influyen en la manera en la cual las personas entienden las actividades preventivas asociadas, y participan en los procesos de seguridad. Vecchio (2007) aduce que muchas veces la capacitación no es suficiente, de tal manera que la aplicación efectiva de los programas de salud y seguridad debe estar acompañada de estrategias comunicativas que fomenten la participación, con la finalidad de promover el desarrollo de un comportamiento seguro, en donde se refuercen continuamente los beneficios que obtiene la empresa al establecer las medidas en donde se hayan identificado, reducido y previsto los riesgos, de una manera conjunta y colaborativa.

Del mismo modo, Hopkins (2005), indica que el proceso de comunicación asociado a las estrategias y programas de salud y seguridad en el trabajo es como el tráfico en una carretera. Esto quiere decir que es preciso planificar la ruta, e ir leyendo las señales que se presentan en el camino, con el fin de generar procesos de adaptación y cambio que sean necesarios, modificando los planes e incluso la ruta trazada inicialmente. Por lo tanto, es notable que toma tiempo y esfuerzo perfeccionar las técnicas que ayudan a transmitir los mensajes de seguridad de manera efectiva en entornos colaborativos y participativos.

Siguiendo esta línea argumentativa, se destacan los aportes de Matabanchoy (2015), quien plantea que la comunicación es un componente vital que genera procesos de entendimiento, alineación de objetivos y optimización de los procesos de toma de decisión, en lo referente a las actividades que guían la gestión de la salud y seguridad en el trabajo. Según el autor, la comunicación es importante en aquellos casos en los cuales se presentan condiciones complejas en el desarrollo de las funciones laborales, como cuando los trabajadores se encuentran en espacios confinados, realizan actividades de carga y transporte, trabajo en alturas o manipular elementos o sustancias químicas. En estos casos es fundamental generar enfoques estratégicos de comunicación que permitan:

- Discutir temas asociados a la salud y a la seguridad de manera regular y periódica.
- Generar procesos continuos de información sobre los riesgos, las medidas de protección y los procedimientos de emergencia.
- Promover buenos canales de interacción entre los agentes que se encargan de identificar, valorar y prevenir los riesgos en el trabajo.

Para ilustrar mejor, Molano y Arévalo (2013), explican que la comunicación asociada a la prevención de riesgos laborales y a la aplicación de los protocolos de salud y seguridad debe estar orientado por los siguientes principios:

- Claridad: Los mensajes enviados deben ser claros y comprensivos para todo el equipo de trabajo. Además, debe tener sentido para todos los participantes. Es importante que los mensajes no den lugar a malas interpretaciones, que sean concretos y ayuden a generar cambios en la conducta de los trabajadores.
- Relevancia: La información suministrada en las estrategias de comunicación debe ser relevante y concreta, de tal manera que los trabajadores no se llenen de datos que no son importantes en el desempeño cotidiano de sus tareas.
- Evaluación: Los mensajes y la información deben ser continuamente revisados y evaluados por todo el equipo de trabajo para ver si en realidad están generando los efectos esperados.

Prosiguiendo con lo expuesto por Molano y Arévalo (2013), la comunicación debe estar orientada por unos principios y objetivos centrales que tienen relación con los procesos de implementación de la seguridad y salud en la empresa.

La tesis doctoral desarrollada por Fernández del Moral (2018), “La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales” enfoca el análisis principalmente en la prevención de riesgos laborales, el cual es un componente fundamental de las políticas de seguridad y salud en el trabajo, el autor, reconoce la necesidad de dejar de confundir en los entornos organizacionales la comunicación, con estrategias de publicidad en prevención; no es lo mismo ubicar carteles en las empresas señalando los riesgos y actividades preventivas, o suministrar folletos informativos a los trabajadores, en los cuales se definan, eslogan, lemas, emblemas o consignas, que comunicar, acción entendida como un proceso que va más allá de la publicidad o de la información, la cual se encuentra asociada al diseño de estrategias de participación, interacción y capacitación, a través de las cuales es posible generar cambios, adaptaciones y, sobre todo, modificaciones en la conducta y en el comportamiento de los trabajadores en el ámbito organizacional.

Para la implementación del SGSST, se podría tener en cuenta el siguiente esquema:

Figura 1.

Esquema del proceso de comunicación del Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo

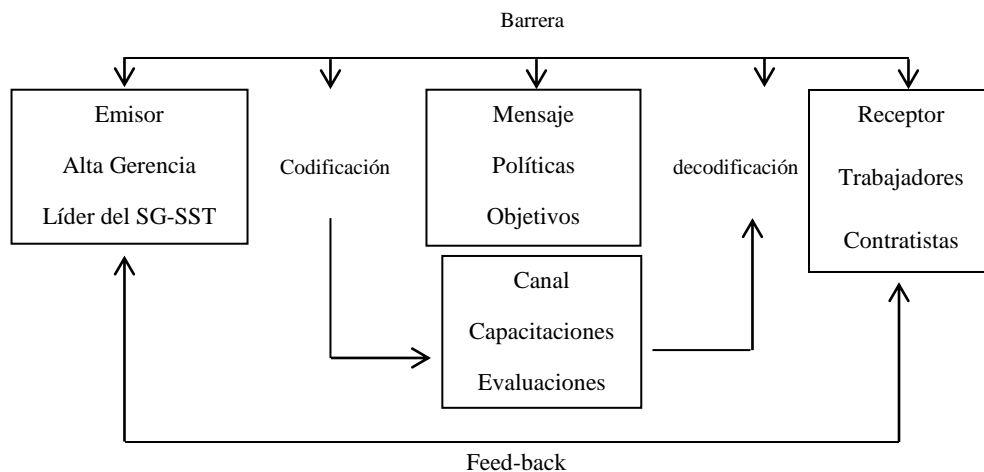


Figura: Modelo del esquema del proceso de comunicación (de acuerdo con cns1027, 2014)

Adaptado de <http://cns1027.blogspot.es>

Según el Proceso de la comunicación propuesto por Adler & Marquardt (2005), se podría considerar para el SGSST, lo siguiente:

- Emisor: Es quien genera el mensaje, en el SGSST, el emisor es la alta gerencia, definida como persona o grupo de personas que dirigen y controlan una empresa.
- Mensaje: Es una señal cualquiera que activa la respuesta de un receptor, pueden ser intencionados o no; en el SGSST el mensaje enviado por la alta gerencia son las políticas de seguridad y salud en el trabajo. El empleador debe establecer por escrito una política de Seguridad y Salud en el Trabajo, que debe estar alineada con la política de la empresa, con alcance sobre todos sus centros de trabajo y sus colaboradores, independiente de su forma de contratación, incluyendo contratistas y subcontratistas. Esta política debe ser comunicada al comité paritario o vigía de seguridad y salud en el trabajo según corresponda conforme con la normatividad vigente.
- Cifrar, codificar: El emisor empleará palabras o métodos no verbales para enviar el mensaje. Al interior del SGSST la comunicación ayuda a que los trabajadores se sensibilicen y fijen la información que la alta gerencia transmite recibiendo, documentando y respondiendo adecuadamente a comunicaciones internas y externas

relativas a la seguridad y salud en el trabajo, así se garantiza que se dé a conocer el sistema a los trabajadores y contratistas.

- Canal o medio, es el método empleado para enviar un mensaje. En el caso de la alta gerencia, deberá implementar programas que ayuden eficazmente a los trabajadores a interiorizar, cumplir y promover las políticas establecidas en el mismo.
- Receptor: Es la persona que recibe y adjudica un significado a un mensaje. En el SGSST el receptor son los trabajadores, quienes reciben los mensajes generados por la gerencia.
- Decodificar o descifrar: sucede cuando el receptor adjudica un significado al mensaje recibido. Dentro del SGSST se puede determinar la decodificación por medio de instrumentos de evaluación que le permitan a la alta gerencia conocer de primera mano cómo está la sensibilización del SGSST por sus trabajadores.
- Retroalimentación: Es cuando los receptores no se limitan a recibir mensajes, sino que responden a ellos. Al interior del SGSST esta se podrá realizar por medio del comité paritario, reuniones y demás estrategias que se definan para tal fin.

La investigación de Henao (2015), “Estrategia de comunicación para la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo”, resalta que los programas y políticas de seguridad y salud en el trabajo experimentan cambios constantes debido a nuevas necesidades empresariales en materia de seguridad, impuestos por factores macroeconómicos del entorno como la globalización y la internacionalización, y a nuevas demandas por parte de los trabajadores para desempeñar sus funciones en entornos que garanticen su bienestar. Estos cambios constantes requieren la implementación de programas de comunicación, que contengan la información necesaria pero también se tomen en cuenta las opiniones y percepciones de los trabajadores como medio para construir nuevas alternativas y reorientar de manera efectiva los procesos.

En este sentido, los tipos de comunicación organizacional determinan dos espacios de comunicación, como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 1.*Aspectos de la comunicación Organizacional*

Tipo	Aspectos	Definición
Comunicación Interna	Información de la organización	Filosofía de gestión, resultados, tamaño y alcance de las operaciones, políticas y procedimientos, productos y servicios, además de noticias que se generan en los diferentes niveles.
	Información acerca del trabajo	Comprende, parámetros para evaluación del desempeño, resultados de su desempeño, información sobre funciones y responsabilidades.
Comunicación Externa	información sobre imagen corporativa	Comprende, mensajes emitidos desde la organización hacia afuera (accionistas, proveedores, cliente, autoridades gubernamentales), el lenguaje utilizado, entre otros.
	Mercadeo y publicidad	Medios de comunicación, agencias, mercados, clientes, distribuidores.

Nota: Elaboración de la autora.

De otra parte, la comunicación interna referida a datos de la organización y el trabajo, que pretenden dar a conocer la filosofía de la gestión, resultados, políticas, procedimientos, lenguaje utilizado, personas de la organización, parámetros de evaluación del desempeño, funciones y responsabilidades y que al asimilarlo al SGSST, significa la siguiente información: divulgación de la política, objetivos, procedimiento para el reporte de accidentes e incidentes de trabajo, socialización de los riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores, informes, rendición de cuentas, plan de emergencias, planos de evacuación, circulares informativas, capacitaciones, talleres, actas de reunión del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), buzón de sugerencias, entre otros.

Seguidamente, está la comunicación externa, que brinda información sobre la imagen corporativa, mercadeo y publicidad, esta abarca temas relacionados con mensajes emitidos desde la organización hacia afuera, lenguaje utilizado, medios de comunicación, mercados,

clientes, distribuidores, y en el caso del SGSST, se incluyen temas como; incidentes y accidentes de trabajo, evaluación de riesgos, cursos de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo, aspectos relevantes, relacionados con el SGSST.

La estrategia de comunicación aplicada al desarrollo de los sistemas y programas de seguridad y salud en el trabajo se entiende como:

[...] un marco ordenador que integra los recursos de comunicación corporativa en un diseño de largo plazo, conforme a objetivos coherentes, adaptables y rentables para la empresa”. En su implementación, una estrategia de comunicación corporativa será un motor de cambios en los modos de gestión de las comunicaciones de la empresa (Henaó, 2015, p 34).

En particular, estos cambios concretos se reflejan en aspectos trascendentales para el desarrollo apropiado de la salud y seguridad organizacional, dentro de los cuales se resaltan los siguientes: (Henaó, 2015, p 34).

- Mejorar la coherencia entre las decisiones que son tomadas en la empresa.
- Definir objetivos, responsabilidades y plazos para la configuración y aplicación efectiva de los programas de salud y seguridad.
- Orientar el desarrollo las acciones, tácticas y campañas que se deben establecer para alcanzar los objetivos.
- Optimizar los recursos necesarios.
- Fomentar las capacidades de los trabajadores.
- Mejorar aspectos como la creatividad y la innovación.

En consideración a lo propuesto por Henaó (2015), se identifican tres conceptos o variables, que explican la relación entre comunicación y seguridad y salud en el trabajo.

1. La participación como el elemento principal, que debe orientar las estrategias de comunicación, involucrando los trabajadores en los procesos, diseño y definición de medidas preventivas.
2. Reconoce la importancia del cambio y la adaptación como mecanismos que siempre deben orientar la aplicación de los programas de salud y seguridad laboral, para lo cual es preciso diseñar estrategias efectivas que vayan más allá de la información y la capacitación, y se concreten precisamente en la comunicación participativa.

3. La comunicación asociada a la salud y seguridad en el trabajo tiene como objetivo favorecer el cambio en la conducta y comportamiento de trabajadores y de la organización en general.

Registrado lo anterior, se identifican aspectos relacionados con las estrategias concretas y lineamientos que se pueden tener en las empresas para mejorar los procesos de comunicación asociados al desarrollo y mejoramiento del SGSST.

Del mismo modo, se evidencian vacíos en la investigación sobre sectores específicos de la industria, que aborden el problema de la comunicación desde la perspectiva de grupos de empresas particulares, por tanto, es clave orientar el desarrollo de investigaciones de orden académico que presenten estrategias para mejorar la incidencia de la comunicación en los protocolos y medidas de seguridad y salud en el trabajo en las empresas.

Otro vacío que se puede apreciar en las investigaciones, es la ausencia de modelos que orienten el diseño de las actividades encaminadas al mejoramiento de los procesos de comunicación, especificando indicadores, actores y responsables. Hay necesidad de avanzar en el tema y de proponer estrategias concretas aplicables en las empresas, integrándolas a sus procesos administrativos y operativos, además de los procesos relacionados al SGSST, con el fin de mejorar el tema comunicacional como factor determinante de cambio y mejora.

5. Limitaciones y potencialidades de la comunicación en los procesos del SGSST

El Estado es el responsable de garantizar el control y la coordinación de las diferentes herramientas de asistencia que hacen parte de la Seguridad Social, estableciendo una dinámica efectiva entre las diferentes instituciones que se encargan de proteger la integridad de los trabajadores, promoviendo el respeto de los derechos del trabajador, garantizándole calidad de vida que incida en el desarrollo social y económico del país.

El Sistema de Seguridad Social en Colombia ofrece una cobertura integral frente a diferentes contingencias a que están expuestos los trabajadores en el entorno laboral, definiendo los compromisos que debe asumir el empleador, las prestaciones y beneficios para los trabajadores, con el fin de garantizar la seguridad y el bienestar del empleado, al respecto cabe reseñar la afirmación de Segredo, Pérez y López (2007):

En el campo de la salud pública los eventos relacionados con el funcionamiento de los sistemas organizacionales son en su mayoría complejos, lo que exige la construcción de

instrumentos multidimensionales para su medición, los cuales, son reconocidos como herramienta de trabajo para el accionar de los equipos de dirección en su gestión (p. 24).

La poca efectividad del Sistema de Seguridad Social Colombiano, explica Rodríguez (2012). se evidencia por la presencia de problemas estructurales relacionados con falta de compromiso de los empleadores, ausencia de mecanismos de control, y la constante inequidad que afecta la calidad de vida. Este mismo sistema se ha enfocado en mejorar la cobertura, incrementando el número de beneficiarios, pero no en asegurar la calidad de los servicios y de las políticas de protección, por lo cual hoy en día es un sistema débil, que no es capaz de cumplir su objetivo.

Las estrategias comunicativas que orienten el bienestar, calidad de vida y seguridad de los trabajadores dependen de la particularidad de cada sector, posibilidades de desarrollo, relacionamiento con el entorno y actividades significativas. En el sector salud existen diferentes entidades con objetivos y misiones complementarias como las entidades de salud privada, pública y régimen especial.

Un principio fundamental que deben tener en cuenta las empresas del sector salud, como lo explican Montoya, y Castellanos (2010), es que para mejorar su crecimiento y productividad no necesitan más datos, sino mejores estrategias en el empleo de la información disponible, adaptándola a sus necesidades particulares, mediante procesos que valoren los requerimientos de los trabajadores, y de herramientas que permitan mejorar constantemente su calidad de vida laboral.

Según Bernal y Forero (2012), uno de los principales factores o debilidad en la seguridad social colombiana, es que se ha olvidado la necesidad de implementar un carácter integral que contemple las diferentes necesidades de los trabajadores, para satisfacer sus expectativas a través de estrategias eficaces.

Según lo afirmado por Fernández, Anahí y Figueroa (2012), las entidades de salud como cualquier empresa, están inmersas dentro de una sociedad específica y un contexto determinado, por lo cual su actividad y desarrollo afectan el entorno al que pertenecen.

Con relación al ausentismo laboral, una investigación adelantada por la firma inglesa AON (2015 – 2017), publicada en El Tiempo, indica que los hombres faltan más al trabajo en el país, y las principales causas oscilan, entre las licencias y los accidentes de trabajo; sin

considerar las licencias de maternidad, las mujeres se ausentan en promedio 2.823 días y en los hombres los días de ausentismo son 3.274.

Según el estudio de AON, los accidentes de trabajo, representan el 3%, los hombres son los que más sufren este tipo de accidentes, con 30 casos por cada 1.000, al respecto, el ausentismo genera en la empresa, disminución de productividad, retraso en las tareas, recarga laboral en otros trabajadores y falta de eficiencia en los procesos. Desde la expedición de los decretos 1443 del 2014 y el 472 del 2015, según un estudio de Fasecolda y publicado por Safetya, determinó que hubo disminución en la tasa de accidentes laborales en Colombia desde el año 2009 hasta el año 2017, frente al incremento en el número de trabajadores como lo muestra la siguiente tabla:

Tabla 2.

Tasa de accidentes laborales en Colombia entre 2009 y 2017

AÑO	TRABAJADORES	ACCIDENTES	TASA DE ACCIDENTALIDAD
2009	6.700.837	403.519	6,02
2010	6.813.659	450.564	6,61
2011	7.499.489	555.479	7,41
2012	8.430.797	659.170	7,82
2013	8.217.917	622.486	7,53
2014	8.936.933	688.942	7,71
2015	9.656.829	723.836	7,50
2016	10.039.529	701.696	6,99
2017	10.237.811	660.110	6,45

Nota: Comportamiento tasa de accidentes laborales en Colombia entre 2009 y 2017 Fasecolda

Los mismos estudios de Fasecolda, incluyen los datos de accidentalidad por nivel de riesgo, comparativo entre los años 2016 y 2017 y su impacto en el sistema. En Colombia el riesgo está clasificado entre riesgo 1 y riesgo 5. A mayor riesgo, mayor valor de la

cotización que se debe realizar a la respectiva Aseguradora de Riesgos Laborales. Los datos se describen en las siguientes tablas.

Tabla 3.

Tasa de accidentalidad por nivel de riesgo 2016

RIESGO	EMPLEADOS	ACCIDENTES	TASA DE ACCIDENTALIDAD
I	3.842.837	136.381	3,55
II	1.371.005	120.524	8,79
III	2.143.894	212.855	9,93
IV	1.163.905	78.128	6,61
V	1.518.308	153.797	10,13

Nota: Tasa de accidentalidad por nivel de riesgo 2016 Fasecolda

Se infiere que la tasa de accidentalidad en el sector salud, obedece a problemas de comunicación, ya sea a nivel de los canales utilizados para hacer llegar la información a los trabajadores o el uso inadecuado de los mismos.

Tabla 4.

Tasa de accidentalidad por nivel de riesgo 2016-2017

RIESGO	EMPLEADOS	ACCIDENTES	TASA DE ACCIDENTALIDAD
I	4.300.513	133.467	3,34
II	1.442.485	119.951	8,32
III	2.137.799	194.991	9,12
IV	1,208.291	77.044	6,38
V	1.445.651	134.477	9,30

Nota: Tasa de accidentalidad por nivel de riesgo 2016 Fasecolda

Los funcionarios que están en nivel III, y V son quienes mayores accidentes sufren.

Finalmente, el análisis de la comunicación asociada al SGSST, en empresas que prestan servicios de salud ayuda a promover el desarrollo efectivo de la calidad del servicio al cliente, motivación de los trabajadores, mejoramiento de las relaciones laborales y, en general, fomentar un mejor ambiente de trabajo mediado por procesos de liderazgo, comunicación y participación.

6. La dimensión de la comunicación de la gestión en los SGSST, en el sector salud

El sistema de salud tiene como finalidad crear condiciones de acceso a los servicios para toda la población en todos los niveles de atención. Su objetivo se especifica en la ley 1438 del 2011:

[...] generar condiciones que protejan la salud de los colombianos, siendo el bienestar del usuario el eje central y núcleo articulador de las políticas en salud. Para esto concurrirán acciones de salud pública, promoción de la salud, prevención de la enfermedad y demás prestaciones que, en el marco de una estrategia de Atención Primaria en Salud, sean necesarias para promover de manera constante la salud de la población. Para lograr este propósito, se unificará el Plan de Beneficios para todos los residentes, se garantizará la universalidad del aseguramiento, la portabilidad o prestación de los beneficios en cualquier lugar del país y se preservará la sostenibilidad financiera del Sistema, entre otros. (art. 2, Ley 1438 de 2011)

En la siguiente tabla se muestra cómo está compuesto el sistema de salud en Colombia.

Tabla 5.

Composición del sistema de salud en Colombia

Entidad	Función	Descripción
Ministerio de Salud y Protección Social	Dirección	Dirigir a todos los componentes del sistema de salud.
Comisión de Regulación en Salud	Modulación	Definir los Planes Obligatorios de Salud que las empresas deben cubrir para sus empleados.
Superintendencia de salud	Supervisión	Inspección, Vigilancia y control
Administradora de los Recursos del Sistema. General de Seguridad Social en Salud ADRES	Financiamiento	Entidad adscrita al <u>Ministerio de Salud y Protección Social</u> , su objetivo central es garantizar el adecuado flujo de los recursos en el sector de la salud, además de sus respectivos controles.
ARL Administradora de Riesgos Laborales	Asegurar	Compañía de seguros encargada de cubrir los gastos generados por accidentes y enfermedades laborales.

Nota: Composición del Sistema de Salud en Colombia. Elaboración de la autora.

De igual modo, la comunicación en el sector de la salud se establece como un elemento imprescindible para el desarrollo individual y colectivo de los trabajadores, a través de la difusión de información relevante sobre hábitos de vida que generen un impacto positivo en la seguridad y en la prevención (Cuesta, Ugarte y Gaspar, 2012). Esta comunicación debe generarse a partir del ámbito educativo, familiar y social, por medio de diferentes tipos de actividades y estrategias, como mensajes, publicidad, discusiones, capacitaciones y reflexiones, que ayuden a brindar herramientas de apoyo para que los trabajadores aprendan a tomar mejores decisiones en todo lo relacionado con su salud, teniendo en cuenta las condiciones y características en el entorno en el que trabajan. Por tanto, la comunicación debe ir de la mano con la prevención, y con la posibilidad de disminuir los factores de riesgo a los cuales se encuentran expuestas las personas en su cotidianidad.

Naibe, Estopiñán y Martínez (2016) parten de un análisis sobre la teoría de la comunicación, para posteriormente reconocer su importancia en el plano de la salud; los autores explican cómo, actualmente la comunicación es una herramienta clave para gestionar la información, posibilitar la comprensión mutua y mejorar las relaciones sociales y laborales, a partir de la retroalimentación y el intercambio entre los participantes: “Una buena y eficaz comunicación con otros seres humanos contribuye al logro de objetivos, metas y aspiraciones, no solo de individuos sino también de organizaciones, instituciones y sistemas” (p. 266).

En el sector de la salud, la comunicación implica educar, convencer y explicar a los trabajadores sobre los distintos factores de riesgo a los cuales están expuestos, sobre los recursos necesarios y los comportamientos que deben tener en su vida para mejorar su bienestar, y sobre los elementos que deben considerar en cada uno de los espacios de trabajo para prevenir el desarrollo de riesgos o de enfermedades. En la propuesta de Naibe, Estopiñán y Martínez (2016), es relevante en la medida en que conecta el análisis básico sobre teoría de la comunicación (emisor, mensaje y receptor), con las prácticas comunes en el campo de la salud, definiendo a los médicos y profesionales en salud como comunicadores, que deben convertirse en los principales emisores de toda la información relacionada con la promoción y la prevención, y de esta manera garantizar el desarrollo de esquemas sólidos de salud y seguridad laboral.

Por ende, la comunicación en salud se relaciona con la modificación del comportamiento humano y con el desarrollo de aquellos factores que, ya sea de forma directa o indirecta, afectan o inciden en el estado de salud de los trabajadores. En un proceso persuasivo, que tiene la intención de ofrecer información educativa e interesante para los trabajadores, que ayude a promover comportamientos individuales y sociales sanos.

Se puede observar que la comunicación en salud tiene un enfoque preventivo, y también debe tener un enfoque persuasivo y argumentativo. La idea, es que a través de los mensajes y de la información se convenza a los trabajadores de cambiar sus comportamientos, hábitos y estilos de vida, con el fin de reducir los riesgos y de llevar una vida más saludable. La comunicación, por tanto, es una parte clave de los sistemas de salud, que ayuda a mejorar la calidad de vida laboral.

Martínez y Sosa (2016) plantean un estudio teórico sobre las estrategias de comunicación en salud como herramienta para fomentar el desarrollo y el cambio social, plantean una diferencia entre la comunicación para el desarrollo, que ayuda a cambiar y a mejorar los estilos de vida de los trabajadores, enfocándose en sus necesidades particulares y en sus actividades; y la comunicación para el cambio social, que potencia el diálogo y la participación al interior de las entidades prestadoras de salud, con el fin de reconocer problemáticas de salud y de encontrar soluciones conjuntas y eficaces que ayuden a remediar las situaciones negativas.

7. Conclusiones

La comunicación, no solo incide en el sector de la salud, es claro entender que las acciones a seguir más determinantes tienen que ver con el análisis del correcto manejo de la misma en los protocolos y medidas de seguridad y salud en el trabajo.

La comunicación, en este sentido, se establece como un agente dinamizador que potencia la participación y promueve el cambio, lo cual es un elemento trascendental para el desarrollo de los sistemas de seguridad y salud en el trabajo.

A través de un proceso de sensibilización diseñado con adecuadas habilidades de comunicación para el sector de la salud, permitirá que, se identifique el enfoque general que

utilizan las empresas del sector de la salud del sector privado, examinando los objetivos y actividades concretas que orientan a la comunicación en los procesos del SGSST.

Un resultado destacable de la investigación muestra que el mayor incremento de accidentes de trabajo está en empresas de nivel de riesgo III en las cuales se encuentran las empresas de salud, por ende, se hace necesario implementar como política empresarial sistemas de comunicación como el pilar del diseño y aplicación efectiva de los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Lo más importante, es que las estrategias de la comunicación en salud partan de encuentros en donde los trabajadores puedan manifestar y expresar sus problemas, formulen de manera autónoma soluciones consensuadas a partir del compromiso de cada uno, con el fin de obtener cambios estructurales que ayuden a fortalecer el desarrollo de mejores estilos de vida.

Las personas desarrollan sus actividades cotidianas en un ambiente específico, al estar constantemente involucradas con un entorno, generan interacciones inevitables que traen consigo la necesidad de resolver problemas que pueden afectar gravemente su salud; por tanto, la comunicación en el sector salud debe tender a mejorar la prevención en cada una de dichas interacciones, comprendiendo que la salud humana depende de una enorme cantidad de variables que, en conjunto, definen los hábitos y los estilos de vida de la población.

Los Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo reconocen que el bienestar de los trabajadores no se relaciona únicamente con la ausencia de enfermedades o invalidez, sino que alude a una condición de desarrollo humano que todos los individuos deben conservar, teniendo en cuenta que la salud integral depende, a su vez, de distintas variables relacionadas con las condiciones sociales, (ingresos económicos, acceso a la educación, empleo, posición social, condiciones de trabajo, redes de apoyo social); y ambientales (condiciones sanitarias, acceso a los servicios de agua, alcantarillado y energía, condiciones del aire y del suelo, acceso a los recursos naturales, condiciones biológicas del entorno), que hacen parte de la vida de cada grupo poblacional). Simultáneamente, es clave fomentar nuevos principios de comunicación que ayuden a mejorar la gestión de la información sobre cada uno de estos componentes.

Al mismo tiempo, es importante que se diseñen políticas públicas en las entidades del Estado que hacen parte del sector de la salud, como estrategias de prevención basadas en la comunicación, que ayuden a reducir los impactos sociales y ambientales sobre el estado de salud de los trabajadores; en virtud de ello, es fundamental que las políticas públicas permitan generar sociedades más justas y solidarias, y la articulación de iniciativas que fomenten la preservación y el cuidado personal, lo cual no sólo ayudará a mejorar la calidad de los sistemas de salud, si no, también para mejorar significativamente las condiciones de salud y bienestar de la población.

El profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo debe constituirse en el mejor medio de comunicación y difusor de las políticas, campañas y estrategias emanadas de la gerencia que potencialicen el acatamiento de las mismas y fortalezcan de manera integral la prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo, así que un excelente profesional de este campo ha de potencializar su capacidad de comunicarse con los demás trabajadores

Referencias

- Adler & Marquardt (2005) Comunicación en el trabajo. Mc Graw Hill Comunicación organizacional, principios y prácticas para negocios y profesiones, (PP. 6-34)
- Anaya, A. (2017). Modelo de Salud y Seguridad en el Trabajo con Gestión Integral para la Sustentabilidad de las organizaciones. *Ciencia & Trabajo*, 19(59), 29-45.
- AON Risk (10 de diciembre 2018) *El Tiempo*. "razones del ausentismo laboral en Colombia
Recuperado de: <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/-266196>
- Decreto 1072 de 2015. [Ministerio de Trabajo]. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Mayo 26 de 2015.
- Fernández del Moral, Javier. 2º Congreso de prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad Autónoma de Madrid, 21 octubre 2008.
- Fernández, R., Anahí, P., y Figueroa, M. (2019). Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial. *Revista Cubana de Salud Pública*, 4(5), 34-55.
- Flores, O. (2018). La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias de La Información.
- Henao, S. (2015). Estrategia de comunicación para la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Tesis de maestría. Universidad del Valle Escuela de Salud Pública Maestría en Salud Ocupacional.

- Hopkins, A. (2005). *Safety, Culture and Risk: The organisational causes of disasters*.
Australia: CCH Limited.
- Malik, F. (2000). Job Desing: Diseño del puesto de trabajo. *Revista Capital Humano* 22-44.
- Mariño, J. (2011). Diseño de puestos de trabajo en una organización local de gestión de la actividad física y el deporte. *Ciencia en su PC*, 52-66.
- Matabanchoy, S. (2012). Salud en el trabajo. *Universidad y Salud*, 12(1), 87-102.
- Molano, J., y Arévalo, N. (2013). De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 23(48), 21-31.
- Robles, M. D. (2013). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Science Direct*.
- Segredo, A., y Pérez, L. (2007) El Clima organizacional en el desarrollo de los Sistemas Organizativos. INFODIR. Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, 4(12), 34-66
- Vechhio, A. (2007). Enhancing safety culture through effective communication. *Safety Science Monitor*, 7(2), 44-99.