

RELACIÓN ENTRE FACTORES DE RIESGO Y EL AUSENTISMO EN LA
EMPRESA DROSERVICIO LTDA. EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012

ROBINSON ROJAS VALDERRAMA CÓDIGO 0540363

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN,
PREGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI

2013

RELACIÓN ENTRE FACTORES DE RIESGO Y EL AUSENTISMO EN LA
EMPRESA DROSERVICIO LTDA. EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012

ROBINSON ROJAS VALDERRAMA CÓDIGO 0540363

EL PRESENTE TRABAJO SE PRESENTA PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

DAVID JOSÉ LEAL RAMÓN

DIRECTOR

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN,

PREGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SANTIAGO DE CALI

2013

Nota de aceptación:

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Santiago de Cali, Febrero ____de 2013.

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la fortaleza de perseverar y culminar uno de los proyectos más importantes de mi vida.

A mi familia por haberme dado la iniciativa y apoyo incondicional para emprender este gran proyecto.

A mi esposa por su acompañamiento abnegado y sus aportes.

AGRADECIMIENTOS

El autor expresa su agradecimiento a:

A mis padres por haberme apoyado y acompañado en todos los procesos de formación. Porque gracias a sus consejos, doctrina, ejemplo y disciplina lograron formarme como persona y me abrieron las puertas para hacerlo como profesional.

A mis familiares, en particular a Cecilia Rojas por su voluntariosa ayuda para sacar adelante mi trabajo de grado.

A mi esposa por su acompañamiento, motivación, comprensión y amor para el culmino de esta etapa.

A la universidad del Valle por ofrecer una formación contemporánea y competitiva.

A los compañeros de estudio, porque a través de las vivencias dejaron nutridas experiencias de vida.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1 EL PROBLEMA	2
1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO	4
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	4
1.2.2 OBJETIVO ESPECIFICO	4
1.3 JUSTIFICACIÓN	5
1.4 DISEÑO METODOLÓGICO	8
1.4.1 TIPO DE ESTUDIO	8
1.4.2 FUENTES DE INFORMACIÓN	8
1.4.3 INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN INFORMACIÓN	8
2 MARCO REFERENCIAL	9
2.1 MARCO TEÓRICO	9
2.1.1 SALUD OCUPACIONAL	9
2.1.1.1 EVOLUCIÓN SO A NIVEL MUNDIAL	10
2.1.1.2. EVOLUCIÓN SO EN COLOMBIA	13
2.1.2. FACTORES DE RIESGO Y CONDICIONES DEL TRABAJO	19
2.1.2.1. RIESGO	19
2.1.2.2. FACTORES DE RIESGO	19
2.1.2.3. CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES	20
2.1.2.4. CONDICIONES DE TRABAJO	24
2.1.2.4.1. CONDICIONES NATURALES DEL TRABAJO	24
2.1.2.4.2. CONDICIONES SOCIALES DEL TRABAJO	25
2.1.2.4.3. CONDICIONES FÍSICAS DEL TRABAJO	26
2.1.3. ADMINISTRADORA DE RIESGOS	27
2.1.4. CAUSAS DEL AUSENTISMO LABORAL	30
2.1.5. EFECTOS DE AUSENTISMO LABORAL	33
2.1.6. MARCO LEGAL	34
2.2. MARCO CONCEPTUAL	37
2.3. MARCO EMPRESARIAL	42
2.3.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	47
2.3.1.1. MISIÓN	47
2.3.1.2. VISIÓN	48
2.3.1.3. POLÍTICAS CORPORATIVAS	48
2.3.1.4. VALORES FUNDAMENTALES	48
3. RESULTADOS	49
3.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	49
3.1.1 CARGOS OBJETO DE ESTUDIO	52
3.1.1.1 INDICADORES DE AUSENTISMO LABORAL	61
3.1.1.1.1 DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO	66
• ANÁLISIS DE RESULTADOS	68
▪ ANÁLISIS ECONÓMICO	70
3.2 PLAN DE ACCIÓN, PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	76

4.0	CONCLUSIONES	78
5.0	RECOMENDACIONES	80
	BIBLIOGRAFÍA	82
	ANEXOS	86

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Clasificación de factores de riesgo	23
Tabla 2. Total días de incapacidad	53
Tabla 3. Consolidado enfermedad general	54
Tabla 4. Consolidado accidentalidad	56
Tabla 5. Características cargo Despachador	58
Tabla 6. Características cargo Separador	59
Tabla 7. Características cargo Almacenista	59
Tabla 8. Características cargo Mensajero	60
Tabla 9. Datos tomados como base	62
Tabla 10. Tasa global de ausentismo	63
Tabla 11. Índice de frecuencia	64
Tabla 12. Índice de severidad	65
Tabla 13. Clasificación Accidente de Trabajo	68
Tabla 14. Grupo de riesgos	69
Tabla 15. Salarios devengados por los empleados de Droservicio	71
Tabla 16. Política de pago para reemplazos	71
Tabla 17. Política de pago para auxilio	71
Tabla 18. Sobrecosto Enfermedad General	72
Tabla 19. Costos Accidente de Trabajo	73
Tabla 20. Sobrecosto por reemplazo y auxilio	75

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Grafico 1. Total días incapacidad	53
Grafico 2. Consolidado enfermedad general	55
Grafico 3. Consolidado accidentalidad	56
Grafico 4. Tasa global de ausentismo	64
Grafico 5. Índice de frecuencia	65
Grafico 6. Índice de severidad	66
Grafico 7. Clasificación de los AT	69
Grafico 8. Grupo de riesgo	70
Grafico 9. Costos de AT por empresa y ARP	74

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Carros transportadores de carga	117
Figura 2. Tráiler para moto en fibra de vidrio totalmente cubierto	118
Figura 3. Escaleras metálicas móviles	118
Figura 4. Guantes para la conducción de motos	119
Figura 5. Rodillera y canillera	119
Figura 6. Guantes de carnaza y tela	119
Figura 7. Tapabocas desechable	120
Figura 8. Casco de seguridad	120
Figura 9. Botas de seguridad	120
Figura 10. Pantalón jean azul	121
Figura 11. Buzo azul de cuello redondo m/c sin bolsillo	121
Figura 12. Batola blanca m/c sin bolsillo	121

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formato observación directa	86
Anexo B. Formato observación Despachador	87
Anexo C. Formato observación Mensajero	89
Anexo D. Formato observación Almacenista	91
Anexo E. Formato observación Separador	93
Anexo F. Formato encuesta	95
Anexo G. Formato encuesta Despachador	97
Anexo H. Formato encuesta Mensajero	99
Anexo I. Formato encuesta Almacenista	106
Anexo J. Formato encuesta Separador	111
Anexo K. Formato diseñado para realizar pausas activas	113
Anexo L. Presentación realizada durante divulgación de pausas activas	115
Anexo M. Herramientas de trabajo para cargos objeto de estudio	117
Anexo N. Elementos de protección personal para cargos objetivo de estudio	119
Anexo Ñ. Formato programas con la ARP	122
Anexo O. Formato Norma de Competencia Funcional	123
Anexo P. Formato Norma de Competencia Funcional por cargos	124

RESUMEN

Esta investigación pretendió estudiar la problemática y establecer la relación existente entre factores de riesgo poco identificados y el ausentismo en la empresa Droservicio Ltda., en el semestre 01 del año 2012. Para esto fue necesario caracterizar los factores de riesgo en relación con el ausentismo de 9 empleados de la misma, los cuales fueron los cargos objeto de estudio.

El interés por esta problemática surgió a partir de la experiencia laboral en la empresa Droservicio Ltda., donde se ha logrado identificar que además de la productividad y los costos, otros aspectos están afectando a los empleados generando recurrentes ausencias laborales.

Para entender la relación salud-trabajo es necesario conocer dichas condiciones, o factores de riesgos que pueden estar en la base de la enfermedad o del accidente de trabajo de los empleados.

Teniendo en cuenta la definición del problema y los objetivos antes planteados, se recurrió a la investigación de tipo descriptivo, cuya principal característica es la de describir los comportamientos absentistas predominantes en el desempeño de las funciones de los empleados, los factores de riesgos a que están expuestos y la formulación de un plan para minimizarlos.

Los resultados hallados permiten afirmar que durante el Semestre 01 de 2012, en la empresa Droservicio Ltda, de Cali se registraron 639 días de ausencias, de los cuales el promedio de ausentismo por enfermedad general (EG) es significativamente más alto que el promedio de ausentismo por accidente de trabajo (AT). Lo anterior, expresado en términos del índice de severidad del ausentismo, indica que en consideración a los días de ausencias (639) y su relación con el total de horas trabajador (240.000) se alcanza un promedio significativo de 4260 horas perdidas. En tal situación, es importante que la Empresa Droservicio, implemente las medidas sugeridas en esta investigación como un plan de seguimiento y control a los factores de riesgos asociados con la cifra de días perdidos.

INTRODUCCIÓN

Este estudio investigativo se realizó en la empresa denominada "Droservicio Ltda", la cual desde hace varios años presta sus servicios en el municipio de Cali como distribuidora de medicamentos. El estudio realizado corresponde a la identificación de una situación problemática que implica establecer la relación existente entre algunos factores de riesgos implícitos en el fenómeno del ausentismo. En el estudio se tomó una muestra de 9 empleados operarios vinculados a la empresa Droservicio Ltda., de acuerdo a los requerimientos de la Gerencia, quienes aportaron información de manera directa para documentar este estudio. Además se recurrió a los escasos registros disponibles y relacionados con la problemática objeto de estudio.

Este, es de tipo descriptivo para lo cual se desarrollaron procesos de recolección, categorización, y análisis de la información para avanzar en la identificación, documentación, descripción y finalmente la caracterización de aquellos factores de riesgo en relación directa con el ausentismo de los 9 empleados operarios de la empresa Droservicio Ltda.

En este proceso investigativo, se recurrió a técnicas como la entrevista estructurada, la observación directa como ayudas para la obtención de información confiable acerca del ausentismo de los 9 empleados operativos y los posibles factores de riesgo asociados. Se dispuso de pocos registros sobre la problemática en estudio, debido al ineficiente seguimiento y registro disponible en el semestre 01 de 2012 atribuible a los ajustes administrativos que debió asumir la empresa Droservicio Ltda.

Se presenta finalmente, el análisis correspondiente, elaborado mediante la confrontación de la información obtenida con los aportes referenciales que validaron los hallazgos de este estudio. Entre los más significativos se identificaron un alto índice de severidad del ausentismo debido a un promedio alto de enfermedades generales durante el semestre 01 del año 2012; seguido de un índice menos significativo de un factor de riesgo denominado accidente de trabajo como eventos registrados durante el semestre 01 del año 2012.

1. EL PROBLEMA

1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La identificación de los factores de riesgo en relación con el ausentismo laboral en la empresa Droservicio Ltda. podría contribuir al mejoramiento de las actividades logísticas y económicas, dirigidas a brindar una mayor satisfacción de sus clientes.

La ejecución de las tareas de operación logística de distribución y entrega de pedidos podrían ser más eficientes y eficaces, si la empresa Droservicio diseñara un plan de seguimiento y control a los factores asociados al ausentismo laboral.

La oportunidad de cumplirle al cliente se convierte en una respuesta costosa en términos de tiempo, consumo de combustible, desgaste de máquinas y herramientas, fatiga y cansancio acumulado en los operarios, cuando falta al trabajo al menos uno de los colaboradores, que con su experiencia ha desarrollado la pericia para diseñar, planear y organizar las rutas de trabajo. La ausencia de las personas líderes de área genera sobre costos y retrasos en la operación.

De acuerdo a la experiencia laboral en la empresa Droservicio Ltda. Se ha logrado identificar que la respuesta al cliente se ve afectada negativamente a causa del ausentismo laboral. Las órdenes de compra que se entregan en promedio en 2.5 horas se retrasan entre 4 y 6 horas cuando falta al menos una persona que hace parte del proceso. Genera disgusto e inconformidad en los clientes, las respuestas a destiempo. Ellos están habituados a un tiempo de respuesta más oportuno, constante y regular. Los casos más críticos en la respuesta al cliente se dan cuando estos pre-venden los productos que recién van a comprar y comprometen una hora de entrega con el consumidor final, quedando sujetos al cumplimiento previo de la organización. Cuando se presenta el fenómeno del ausentismo, condiciona a que operativamente no sea posible dar una respuesta oportuna, generando esto un incumplimiento a escala. Además contribuye a que sea mucho más crítica la situación ante la demanda de servicios oportunos de algunos clientes que generan órdenes de compra puntuales para pacientes que requieren prioritariamente los medicamentos, lo cual implica que el despacho y entrega de los productos sean de oportuno cumplimiento.

Cuando no existe un plan de identificación y control de riesgos asociados con el ausentismo, es muy probable que se presenten continuamente altos niveles de insatisfacción del cliente, ello significa para la empresa una situación de debilidad que deberá atender mediante la implementación de estrategias adicionales para la conservación de los clientes y un costo de oportunidad por no recibir el pago de sus facturas de manera oportuna.

De otro lado, para la empresa la falta de control a los factores que generan la ausencia de una persona puede incidir en otros aspectos como: la escasa motivación para asumir los cargos y funciones asignados, la saturación de trabajo delegado a los empleados que deben asumir las funciones del empleado ausente, posibles demandas de empleados que no son beneficiarios de un plan de prevención y control, entre otros.

Finalmente el planteamiento del problema se puede establecer de la siguiente manera:

¿A qué se debe el ausentismo en la empresa Droservicio Ltda. en el semestre 01 del año 2012?

3.3 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

3.3.1 Objetivo general

Caracterizar los factores de riesgo asociados con el ausentismo de los empleados operativos en la empresa Droservicio Ltda. en el semestre 01 del año 2012.

3.3.2 Objetivo específico

Identificar los accidentes de trabajo como un factor de riesgo asociado con el ausentismo de los empleados vinculados a la empresa Droservicio Ltda.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Según el autor Ceballos “el trabajo puede definirse como un conjunto de actividades desarrolladas por el ser humano en los procesos productivos y/o administrativos donde, como reconocimiento, recibe una retribución económica que le permite tener un ingreso para su propio sustento y el de su familia. Pero, además de ser un medio de subsistencia, es un importante elemento de valoración social y de impulso de la actividad creadora. El trabajo es un derecho que tiene toda persona y que para su desarrollo lo debe hacer en un lugar seguro y saludable”¹.

Sin dudas, el trabajo es un integrador social y quienes lo ejecutan forman parte importante de la población; por esto la salud es esencial para lograr una vida económicamente productiva. La insatisfacción en el mismo hace imposible que los trabajadores puedan gozar de buena salud.

De acuerdo al libro Seguridad y Salud Ocupacional “desafortunadamente, desde la antigüedad, el trabajo ha sido visto como una forma de castigo y no como una manera de dignificar al ser humano. Esta concepción está ligada al hecho de que muchos ambientes laborales no sean saludables ni seguros. Si un trabajador se siente satisfecho desempeñando su labor, nunca va a sentir que éste es un castigo”².

Para entrar a competir en el campo laboral, una persona debe cumplir con requisitos tales como el conocimiento de su área, habilidad para llevar a cabo diferentes labores y creatividad para la solución de situaciones, pero, además, y sobre todo, debe contar con excelentes condiciones de salud que le permitan disfrutar del trabajo como un privilegio. La Organización Mundial de la Salud (OMS), define ésta como “el estado total de bienestar físico, mental y social”.

La salud es, entonces, el bien máspreciado del ser humano, pero puede verse afectada, precisamente, a causa del trabajo; ese mismo que le exige encontrarse en perfecto estado físico. De hecho, durante mucho tiempo, al categorizar los posibles factores que podían afectar el estado de salud de las personas, se desconocía que las enfermedades tienen que ver con la interacción entre los individuos y el trabajo.

¹ CEBALLOS HUERTAS Guido Enrique; Sistema de gestión de la calidad; SENA regional Nariño- Ipiales.

² SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL; 2007; página 1

Para entender la relación salud-trabajo es necesario conocer dichas condiciones, ya que son estas las que pueden desgastar o enfermar a los trabajadores. Así mismo pueden ser la raíz de un accidente del trabajador, quien, además de ver reducido sus ingresos, corre el riesgo de reducir su capacidad de trabajo, como consecuencia de la posibilidad de pérdida de un miembro de su cuerpo o de parte del mismo en el ejercicio de sus labores. Las condiciones en que se desarrolla el trabajo tienen incidencia en la salud de quienes las realizan, éste nunca es neutro frente a la salud: o es nocivo (condiciones patógenas) o es favorable a la plenitud física, psíquica y social de las personas.

En ese sentido, la responsabilidad del empleador se hace cada vez mayor, pues debe tener conciencia de la necesidad de ofrecer al trabajador condiciones laborales satisfactorias, donde no corra el riesgo de accidentarse o enfermarse para que así pueda mantener las habilidades y la creatividad necesarias para desarrollar un oficio diariamente y durante muchos años.

El Consejo Colombiano de Seguridad expresa: “en Colombia, las empresas e industrias, que se han ido consolidando a lo largo del tiempo en el país, han tenido incrementos significativos en sus accidentes de trabajo y en enfermedades profesionales”³. Circunstancia que ha dado lugar a que las empresas, en las últimas décadas, estén dando especial atención a la prevención y reducción de riesgos laborales apoyadas en las entidades que conforman el sistema general de riesgos como las administradoras de riesgos profesionales (ARP), fondos de pensión, EPS y a la elaboración de programas de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

Según el Consejo Colombiano de Seguridad “de la misma manera en que se ha venido presentado este incremento en la tasa de accidentalidad en las empresas, se ha incrementado la demanda de la comunidad internacional por disponer y requerir de estándares que permitan armonizar los requisitos existentes en seguridad y salud ocupacional ofrecidos a los trabajadores”⁴.

El incremento en la tasa de accidentalidad, exigencias normativas del comercio internacional y organizaciones internacionales que velan por la protección y conservación de la salud de los trabajadores, ejercen la presión necesaria como para que las organizaciones establezcan controles y mecanismos de prevención efectivos, que aporten la reducción de la accidentalidad y el ausentismo laboral. Los efectos de no realizar estas tareas (prevención y control) afectan

³ CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD; Publicación 343; Mayo-2012

⁴ CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD; 2004; Página 1.

negativamente en términos de costos económicos y de oportunidad, en primera instancia a las organizaciones, seguidos de los trabajadores, instituciones de salud y sociedad.

Es importante tener en cuenta el siguiente a parte del autor Nieto “contrario a la creencia de muchos, las pérdidas económicas por los accidentes de trabajo y su posterior ausentismo no las sufre únicamente la empresa y la entidad de seguridad social respectiva, el costo del ausentismo regularmente distribuye en un 63% a la empresa empleadora, 26% la entidad de seguridad social y 11% el trabajador.

El impacto de este fenómeno a nivel país es enorme. Miremos el siguiente ejercicio aplicando cifras por lo bajo: Asumiendo un ausentismo del 5% para nuestra fuerza laboral (unos 13.2 millones de personas), se perderían 237.6 millones de días al año, o sea el trabajo anual de 660,000 personas de tiempo completo. Ahora, si multiplicamos el número de días perdidos por US\$ 6 (salario mínimo diario más prestaciones con dólar a Col\$ 2,800), los costos directos del ausentismo serían de 1,425.6 millones de dólares al año. Si aceptamos que los costos indirectos son 1.5 veces mayores que los directos, el país estaría perdiendo 3,564 millones de dólares en un año, cifra bastante significativa para una nación pobre como la nuestra.”⁵

Además del cuantioso valor mencionado, otras de las consecuencias de las condiciones inadecuadas de trabajo se destaca la disminución de productividad, el incremento de piezas defectuosas, los descartes de fabricación, tiempo desperdiciado, errores en el procesamiento de datos, rotación de personal, inadecuada prestación de servicios, erróneas respuestas al cliente, altos índices de ausentismo, entre otras consecuencias negativas, imputables a las condiciones inapropiadas del trabajo y al alto riesgo de las tareas.

Mejorando las condiciones en que se desarrollan las tareas, posiblemente se aumentaría la productividad, obteniendo mayor eficiencia y eficacia, sin perjudicar la salud de quienes aportan su fuerza de trabajo. Esto es aplicable tanto a los operarios de planta, como a empleados, mandos medios y ejecutivos.

Es deseable para una organización conocer el costo integral del ausentismo laboral en un periodo determinado, y más aun, identificar los elementos que contribuyen a que esto se presente.

⁵ NIETO Oscar Z; Ausentismo Laboral Definiciones, Impacto, Análisis, Plan de Acción; Colmena Riesgos Profesionales; Febrero 2003 Página 3

1.4 DISEÑO METODOLÓGICO

1.4.1 TIPO DE ESTUDIO

Teniendo en cuenta la definición del problema y los objetivos planteados, y con el fin de lograr los propósitos del presente estudio se utilizó la investigación de tipo descriptiva, cuya principal característica es la de describir los comportamientos predominantes en el desempeño de las funciones de los empleados operarios, las situaciones de riesgos a que están expuestos y la formulación de un plan para minimizarlos.

1.4.2 FUENTES DE INFORMACIÓN

Como fuentes de información primaria, se utilizó la observación directa, ya que esta permite un análisis detallado de cada una de las funciones diarias que desempeñan los 9 cargos operativos en la empresa Droservicio Ltda.

Las encuestas también hacen parte de estas fuentes puesto que son la forma más directa de llegar a los trabajadores, de manera que se aborden temas de actitud, comportamiento y cultura en prevención, entre otras.

El análisis de la no marcación del reloj, sirvió como base para evidenciar un índice del ausentismo.

El reporte de nómina (descuentos).

1.4.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

1. Encuesta estructurada con el objetivo de documentar la historia personal de los factores de riesgo asociados con el ausentismo de cada empleado.
2. Formato diseñado para realizar la observación directa en los puestos de trabajo de los cargos objeto de estudio.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Salud ocupacional

“De acuerdo con la OMS, la salud ocupacional es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante: la prevención, el control de enfermedades, accidentes, eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo, velando por garantizar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, además de respaldar el perfeccionamiento y mantenimiento de su capacidad de trabajo. A la vez busca habilitar a los trabajadores para que lleven vidas social y económicamente productivas y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible. La salud ocupacional no se limita a cuidar las condiciones físicas del trabajador, sino que también se ocupa de la cuestión psicológica. La salud ocupacional permite el enriquecimiento humano y profesional en el trabajo”⁶.

De acuerdo con el autor Mangosio, la evolución del concepto de Salud Ocupacional tiene dos enfoques:⁷

- Enfoque Primitivo: Consistía en proveer tratamiento a trabajadores afectados por accidentes o condiciones ambientales adversas y en controlar los riesgos tóxicos evidentes. Su acción se originaba en reclamos por compensaciones.
- Enfoque Moderno: Se fundamenta en la obligación moral y legal del empresario de proteger la salud de los trabajadores. Se considera además que es un esfuerzo para reducir costos de producción ya que puede lograr aumento de eficiencia en el trabajo, reducir pérdidas directas e indirectas por accidentes, reducción de las indemnizaciones por incapacidades y disminución del ausentismo, o bien reducción a las primas de seguros.

⁶ A.R.P COLPATRIA. Guía Para La Elaboración De Un Programa de Salud Ocupacional Empresarial.2003

⁷ MANGOSIO Jorge; Higiene y seguridad en el trabajo; 2008; página 2

2.1.1.1 Evolución de la salud ocupacional a nivel mundial

Los antecedentes de la salud ocupacional y seguridad del trabajo, los encontramos en la etapa de expansión del capitalismo, cuando la aparición de nuevas máquinas hace posible un incremento extraordinario de la productividad del trabajo, tiene lugar la revolución industrial y surgen grandes fábricas. Tiene sus inicios en Inglaterra, a partir del incremento de accidentes que se presentaban en las fábricas pues los trabajadores debían manejar máquinas sin elementos de protección y la actividad humana se ve media en términos de fuerza y desempeño por lo que llevó establecer horarios de trabajo de 14 y 15 horas diarias, reforzándose por los esfuerzos de estas familias para poder sobrevivir, enfrentando condiciones de inseguridad.

Según la Occupational health and safety management systems: Guidelines for the implementation of OHSAS 18001, “Engels, en 1844, al descubrir la situación de Manchester en Inglaterra, donde las máquinas aumentaban sin cesar su potencia y velocidad, creando cada vez mayores peligros, afirmó: había tantos lisiados, que parecía un ejército que regresaba de la guerra”⁸. Centenares de miles de adultos, jóvenes, mujeres, niños se hacinaban en grandes y pequeñas instalaciones fabriles, sin buena iluminación, carentes de dispositivos de seguridad. El mecanismo para hacer funcionar las máquinas se efectuaba al aire libre, donde los trabajadores eran fácilmente atrapados por piñones, correas, volantes con salientes, entre otros.

En Inglaterra, se efectuaron los primeros intentos formales por proteger la salud de los trabajadores, por la clase obrera siendo su primer reclamo; la reducción de la jornada de trabajo, en especial la de los niños, a estos se unieron las protestas de intelectuales médicos y reformistas.

En apartes del autor Cortés, se expresa, “en el año 1802 se aprobó la primera ley relativa a la “salud y moral de los aprendices” y en 1844 se expidió la primera norma que protegía a las mujeres en el trabajo. Así mismo, en 1850, se inician las primeras inspecciones en los trabajos de las minas, reguladas por el gobierno inglés. Charles Chaplin hace una parodia, en su película “Tiempos Modernos”, de la manera en que los dueños de ciertas fábricas aumentan sus exigencias a los trabajadores, a través de la figura del capataz. La película muestra, además, los tipos de trabajos monótonos donde se explota al ser humano sin ninguna consideración, como, por ejemplo, el respeto de sus tiempos de alimentación. Así mismo, es posible ver al empleador utilizando sistemas de video para vigilar a los

⁸ OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY ASSESSMENT SERIES. Occupational health and safety management systems: Guidelines for the implementation of OHSAS 18001. London, united Kingdom; página 54

trabajadores, incluso en los baños, creando situaciones de riesgos psicosociales que originan enfermedades profesionales.”⁹

Según el autor Cortés, “hacia fines del siglo XIX, la seguridad Industrial cobró relevancia, pues los gobiernos de muchos países se preocuparon por desarrollar legislación al respecto. Inglaterra, país líder en este nuevo cambio, que además era el más desarrollado y capitalista de la época, se caracterizaba por ser aquel donde más accidentes de trabajo se originaban. Esto debido a que las máquinas eran diseñadas sin contemplar los posibles riesgos que podrían provocar. De esta manera, viéndose en esta situación, Inglaterra se constituyó como la primera nación en preocuparse por la Seguridad Industrial, estableciendo visitas de inspección a las fábricas con el fin de evaluar las condiciones de trabajo.

Pronto otros países europeos, especialmente los escandinavos, Alemania, Italia y Rusia establecen sistemas de inspección en las fábricas, reglamentos de trabajo y legislaciones sobre indemnizaciones por accidentes ocasionados en el desarrollo del mismo.

En Lowell, Massachusetts, fue de las primeras ciudades industriales en Estados Unidos donde se elaboró tela de algodón en 1822. Los trabajadores eran principalmente mujeres y niños que trabajaban desde las cinco de la mañana hasta las siete de la noche. Nadie supo cuantos dedos y manos se perdieron por causa de las maquinas sin resguardo. En el mismo Massachusetts y Detroit, a fines de siglo XIX, se inicia el desarrollo de la legislación laboral, que luego se extiende a los demás estados. De esta manera, se crean eficientes entidades privadas interesadas en la seguridad industrial, que manejan conceptos claros aceptados por patronos, obreros y usuarios-, sobre lo que debe ser la prevención de accidentes de los trabajadores, no solo en el espacio laboral, sino en el hogar y en la calle.

En el año 1908, cuando Henry Ford, revoluciona el sistema de producción en la fabricación del "carro universal", como él lo llamó convirtiéndose de inmediato en el símbolo del transporte confiable y seguro. Ford introdujo un cambio sustancial que serviría para mejorar la producción en serie. Con esta filosofía logró llegar a producir un carro cada 10 segundos, y lo más significativo, dio lugar a la reducción de accidentes, pues se montaron las líneas de producción por especialidad en las operaciones y uso de elementos de protección; además, dobló el salario de los trabajadores, creando una mejor calidad de vida y motivó, entre la población norteamericana, la compra de los vehículos.”¹⁰

⁹ CORTÉS DÍAZ José María. Seguridad e Higiene del Trabajo. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Ed. Alfa Omega. 1996. 3ª Ed.

¹⁰ Ibid; p.11

De acuerdo al autor Palomino, en su obra Fundamento Legal de la Salud Ocupacional, cronológicamente, el avance de la Salud Ocupacional y la Seguridad Industrial a nivel mundial, ha transcurrido así:¹¹

- Año 1802: Inglaterra Primera inspección de plantas
- Año 1810: Bélgica Primeros fundamentos de Ley
- Año 1818: Francia 1ra legislación sobre protección
- Año 1822: Primeros movimientos sindicales y primeras medidas de prevención. Inicialmente se aceptaban los accidentes como parte inherente a la industria. Los empleadores desconocían las pérdidas económicas que acompañaban los accidentes de trabajo. Estos sindicatos y agremiaciones de los trabajadores hacían sentir su protesta tanto en Europa como en América. Las presiones obreras fueron tan severas en Alemania que el gobierno se vio obligado a introducir las primeras medidas de seguridad social.
- Año 1840: Suiza Legislación protección de trabajadores
- Año 1866: La internacional obrera en Ginebra estableció la conquista de las 8 horas diarias de trabajo. Por fin, se daba cuenta la industria que la conservación del elemento humano es importante.
- Año 1869: Massachusetts 1ra oficina de clases y causas de accidentes
- Año 1874 al 77: Una de estas medidas fue la reducción de la jornada de trabajo al día y la mejora de las condiciones sanitarias de la empresa. En Francia por las presiones ya mencionadas se aprobó una Ley estableciendo un servicio especial de inspección para los talleres y en Massachusetts se ordenó el uso de resguardos para las maquinarias de funcionamiento peligroso.
- Año 1892: Illinois primer departamento de seguridad industrial
- Año 1941: Cálculos de frecuencia, severidad y factores accidente
- Año 1968: Debido en buena medida, al desastre de las minas de carbón Farmington, West Virginia (USA) donde hubo 78 muertos, al siguiente año se aprobó la ley Federal de seguridad y salud en minas carbón
- Año 1970: En USA, la OSHA Occupational Safety And Health o Ley de Salud y Seguridad, se convierte en lo que muchos llamaron "La Ley sobre Seguridad de más amplios efectos jamás aprobado además La OIT amplía la seguridad y protección a agricultores.

Según el autor Ruiz "a principios del siglo XIX en Gran Bretaña, Francia, España y Alemania se inicia la reglamentación de accidentes en el trabajo, por lo que a finales del mismo siglo Suiza, Alemania, Inglaterra, Italia y Francia adoptan normas sobre enfermedad profesional y se establecen parámetros para la implementación de la Salud Ocupacional en las empresas. Es decir, a finales del siglo XIX, aparecieron inicialmente conceptos humanitarios mas como producto de

¹¹ PALOMINO CERVANTES Jesús; Fundamento Legal de la Salud Ocupacional; 2010

los conflictos sociales y enfrentamientos de los patronos con los trabajadores. Las situaciones imperantes eran duramente criticadas y se crearon sentimientos de indignación en una lucha que dejó muchos mártires, lo cual dio lugar a varios cambios y nuevas medidas de seguridad social, pues se exigía mejores condiciones de trabajo y de vida. No fueron tanto las consideraciones humanitarias como las económicas, las que mejoraron la suerte de los trabajadores, los empresarios comenzaron a darse cuenta de que un trabajador enfermo o accidentado, reduciría la producción y por tanto los márgenes de ganancias. Así que este tipo de situaciones en Europa tuvo su influencia en América trasladando los problemas y las medidas de prevención, finalmente en principios del siglo XX Centro y Suramérica se inicia el desarrollo legislativo en Guatemala, Salvador, Argentina, Colombia, Chile, Brasil, Bolivia, Paraguay hasta quedar consagrado el accidente de trabajo, la enfermedad profesional y la Salud Ocupacional como derechos laborales protegidos por el Estado.”¹²

2.1.1.2 Evolución de la salud ocupacional en Colombia

La historia de la salud ocupacional en Colombia permite entender la evolución de la legislación sobre el tema y de las instituciones creadas para la protección de la salud de los trabajadores. Pero quizás la mayor importancia estriba en que el conocer su historia podría servir para no repetir los errores del pasado. De acuerdo a los autores Lizarazoa, Fajardo, Berrioa, Quintana “desafortunadamente, en nuestro país, a pesar de disponer de una de las legislaciones más avanzadas sobre el tema, se siguen presentando críticas a la aplicación del sistema por su ineficiencia y falta de mayor trabajo en prevención. Entre las razones que posibilitan esta situación están el desconocimiento de la ley, especialmente a nivel de los trabajadores, los costos del sistema y la falta de conciencia para la prevención de los riesgos profesionales en las empresas.”¹³

Los mismos autores manifiestan “los conceptos ligados a la protección del trabajador frente a los peligros y riesgos laborales y la legislación correspondiente, fueron aspectos prácticamente desconocidos en Colombia hasta el inicio del siglo XX. En 1904, Rafael Uribe Uribe trata específicamente el tema de seguridad en el trabajo en lo que posteriormente se convierte en la Ley 57 de 1915 conocida como la “ley Uribe” sobre accidentalidad laboral y enfermedades profesionales y que se convierte en la primera ley relacionada con el tema de salud ocupacional en el país.

El retraso en el establecimiento de normatividad en pro de la seguridad de los trabajadores se debió en gran medida a los sistemas de producción existentes,

¹² RUIZ SALAZAR Antonio; Salud ocupacional y productividad; editorial limusa; 1997

¹³ LIZARAZOA César G., FAJARDO Javier M., BERRIOA Shyrle, QUINTANA Leonardo; Breve historia de la salud ocupacional en Colombia; Departamento de Ingeniería Industrial. Pontificia Universidad Javeriana; Bogotá, Colombia. 2010

basados en la explotación de mano de obra barata y en una muy precaria mecanización de los procesos y esto unido a una visión política restringida acerca del papel de los trabajadores, sus derechos y deberes.”¹⁴

De acuerdo al texto Breve historia de la salud ocupacional en Colombia “después de esta ley siguieron otras que buscaron fortalecer la protección de los trabajadores frente a los peligros y riesgos de su trabajo y que tuvieron trascendencia en el futuro de la salud ocupacional en Colombia: la Ley 46 de 1918, que dictaminaba medidas de higiene y sanidad para empleados y empleadores, la Ley 37 de 1921, que establecía un seguro de vida colectivo para empleados, la Ley 10 de 1934, donde se reglamentaba la enfermedad profesional, auxilios de cesantías, vacaciones y contratación laboral, la Ley 96 de 1938, creación de la entidad hoy conocida como Ministerio de la Protección Social, la Ley 44 de 1939, creación del Seguro Obligatorio e indemnizaciones para accidentes de trabajo y el Decreto 2350 de 1944, que promulgaba los fundamentos del Código Sustantivo del Trabajo y la obligación de proteger a los trabajadores en su trabajo”¹⁵.

Pero el autor Ayala manifiesta: “es en el año 1945 cuando se cimientan las bases de la salud ocupacional en Colombia, al ser aprobada la Ley 6 (Ley General del Trabajo) por la cual se promulgaban disposiciones relativas a las convenciones de trabajo, asociaciones profesionales, conflictos colectivos y jurisdicción especial de los asuntos del trabajo. A dicha ley se le hicieron algunas enmiendas con los decretos 1600 y 1848 del año 1945”.¹⁶

Los años siguientes son de gran movimiento en el ámbito de salud ocupacional en Colombia, porque “según el autor Kalmanovitz en 1946 con la Ley 90 se crea el Instituto de Seguros Sociales, con el objetivo de prestar servicios de salud y pensiones a los trabajadores colombianos. En 1948, mediante el Acto Legislativo No.77, se crea la Oficina Nacional de Medicina e Higiene Industrial y posteriormente, con el Decreto 3767 de 1949, se establecen políticas de seguridad industrial e higiene para los establecimientos de trabajo. Estas estructuras surgieron como compensación a una situación de desamparo de los trabajadores por parte de empresas privadas y públicas, en donde no se daba pleno cumplimiento al pago de las llamadas prestaciones patronales, asociadas a una mentalidad caritativa católica.”¹⁷

¹⁴ Ibid; p.13

¹⁵ Ibid; p.13

¹⁶ AYALA Lc. Legislación en Salud Ocupacional y riesgos profesionales. Bogotá: Ediciones Salud; 1999.

¹⁷ KALMANOVITZ S, editor. Nueva Historia Económica de Colombia. Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Bogotá: Aguilar, Altea, Taurus, Alfaguara, S.A; 2010.

Los temas relacionados con la salud ocupacional en Colombia han tomado especial relevancia en los sectores industriales, sociales, culturales, económicos y legales, especialmente en los últimos 30 años. Este progreso es paralelo al desarrollo a nivel global de una mayor conciencia sobre la obligación de los estados en la protección de los trabajadores como garantía de progreso de la sociedad y sobre el rol desempeñado por los trabajadores en el logro de los objetivos y metas de las empresas. Así, el estado colombiano ha venido actualizando su legislación siguiendo modelos europeos, particularmente el alemán y el británico, y especialmente a partir de conceptos modernos de concepción del riesgo ocupacional y los elementos fundamentales de prevención y control.” La Ley 9 de 1979 fue la primera aproximación real del gobierno a la protección de la salud del trabajador, en especial su artículo 81 que señala que la salud de los trabajadores es una condición indispensable para el desarrollo socioeconómico del país; su preservación y conservación son actividades de interés social y sanitario en la que participarán el gobierno y los particulares

De acuerdo al Ministerio de Protección Social “a partir de esta nueva concepción, se han producido importantes cambios, no sólo a nivel teórico-legal, sino en el comportamiento de empresas y trabajadores, los cuales se ven reflejados en acciones más consecuentes con el objetivo de lograr una mejor calidad de vida para la población trabajadora de Colombia.

Con relación a las normativas, las regulaciones en salud ocupacional en Colombia se pueden agrupar en tres categorías principales:

- regulaciones sobre la protección y conservación de la salud de los trabajadores.
- regulaciones de ambientes de trabajo.
- regulaciones de creación de entes de control y regulación

A través de la Ley 100 de 1993 y del Decreto Ley 1295 de 1994 se creó el Sistema General de Riesgos Profesionales, el cual estableció un modelo de aseguramiento privado de los riesgos ocupacionales y cuyo principal objetivo fue la creación y promoción de una cultura de prevención en accidentes de trabajo y enfermedades profesionales”¹⁸

Según los autores Lizarazoa, Fajardo, Berrioa, Qiontana “antes de entrar en vigencia dicha ley, se disponía de un sistema enfocado hacia la reparación de daños más que en la prevención, de forma que se hacía énfasis en los modelos de atención médica (es decir, diagnóstico y tratamiento), pensiones por incapacidad, e indemnizaciones, entre otras. Estas funciones eran prestadas por el Instituto Seguro Social (ISS), una entidad estatal, único organismo autorizado para estos servicios.

¹⁸ MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL, 2009 [citado 29 sep 2010]. Disponible en: www.minproteccionsocial.gov.co/Normatividad/Forms/AllItems.aspx

Bajo el nuevo sistema, nacen las Administradoras de Riesgos Profesionales (ARP), las cuales se encargan de realizar actividades de prevención, asesoría y evaluación de riesgos profesionales, al igual que la prestación de servicios de salud y pago de prestaciones económicas a sus afiliados. La atención médica es usualmente subcontratada a instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) que, junto con las entidades promotoras de salud (EPS) son, en algunos casos, unidades de negocio de una misma entidad.

En general, el estado colombiano ha hecho grandes esfuerzos por implementar estrategias a través de las disposiciones legales consignadas en el Sistema General de Riesgos Profesionales para proteger proactivamente a los trabajadores frente a los riesgos de enfermedades o accidentes y a la vez prevenir los efectos negativos que se puedan generar por este tipo de eventos en la salud física y mental de los trabajadores.

De igual forma, la legislación colombiana se ha enfocado en ofrecer garantías para la atención médica y psicosocial de los afectados, para su pronto reintegro a las actividades productivas y evitar exclusiones o discriminaciones por las consecuencias que este tipo de eventos de tipo laboral puedan generar.”¹⁹

Sin embargo, aún es necesario reforzar la exigencia en el cumplimiento de las normas, empezando por la “afiliación al sistema, la cual no supera el 89.6% de la cobertura de la población que se reporta como ocupada, información según el Dane en el año 2012”²⁰, y resolver el falso dilema empleo–protección contra los riesgos laborales. “Dado que en Colombia la tasa de desempleo se ha mantenido en los últimos años (2010-2011) alrededor del 10,8%, información según el Dane”²¹, es apenas natural que se dé prioridad a la creación y sostenibilidad del empleo, que al mejorar la calidad de vida laboral a través de mejores sistemas de control y protección de los riesgos ocupacionales. En el fondo, lo que se requiere cambiar es el concepto de muchos empresarios de ver en las medidas de protección un gasto más que una inversión en productividad y eficiencia.

Actualmente Colombia es un país en desarrollo con una economía mayormente orientada al aprovechamiento de recursos naturales, tanto de origen agropecuario como minero, y un sector manufacturero en crecimiento y en busca de una mayor competitividad a nivel global, el uso de mano de obra es extensivo, debido a su relativo bajo costo. A esta situación se suma el hecho que “según el Dane cerca del 99% de los establecimientos industriales son clasificados como microempresas (menos de 10 trabajadores), pequeñas (11-50 trabajadores y medianas (51-200

¹⁹ LIZARAZOA, FAJARDO, BERRIOA, QUINTANA; Op. cit; p.13

²⁰ DANE, Colombia. 2012. Informe trimestral [citado 08 de Febrero del 2012]. Disponible en: <http://www.dane.gov.co>

²¹ DANE, Colombia. 2012. Informe trimestral [citado 31 de Enero del 2012]. Disponible en: <http://www.dane.gov.co>

trabajadores), las cuales generan el 63% del empleo y el 53% de la producción bruta del país”²²

Sin embargo, el autor Kalmanovitz manifiesta en la “gran mayoría de las micro y parte de las pequeñas empresas existe un alto grado de informalidad a nivel de todo el negocio que necesariamente afecta la manera como se maneja la salud ocupacional en su interior. Agravando la situación anterior, la Ley 879 del 2000, también llamada Ley de Flexibilización Laboral, permitió la intermediación de la contratación a través de cooperativas de trabajo, que, en muchos casos, desatienden las normas mínimas relativas a la seguridad social.”²³

Según los datos reportados por la “Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo de Colombia”²⁴, solo el 44% de los centros de trabajo con menos de 50 trabajadores indicaron desarrollar algún tipo de actividad en salud ocupacional.

Igualmente, el informe encontró que existe una mayor probabilidad de sufrir un accidente de trabajo en establecimientos con menor número de trabajadores, mientras que a nivel de enfermedades profesionales la mayor proporción se presenta a nivel de los grupos de administración pública, servicios sociales y salud, agricultura, ganadería, caza y silvicultura.

Una mirada más detallada a las estadísticas de enfermedades profesionales nos muestra la distribución de estas enfermedades por actividad económica. Las empresas dedicadas a la floricultura ocupan el primer puesto como generadoras de enfermedades profesionales en Colombia. El diagnóstico reportado como de mayor incidencia en esta industria fue el síndrome de túnel carpiano, el cual está relacionado directamente con la tarea de corte de flores.

“Según la Asociación Colombiana de Exportadores de Flores- Asocolflores la actividad de la floricultura le genera al país un aproximado de 182.184 empleos directos, de los cuales el 89% son operarios y de ellos el 60% son ocupados por mujeres (Asocolflores 2009)”²⁵. hoy en día, la mayoría de actividades cumplidas al interior de los cultivos de flores aún se realizan de forma manual, siendo muy pocos los cargos que han dado paso a la automatización. De forma similar sucede en otras actividades económicas, lo que constituye una razón por la cual el mayor índice de enfermedades profesionales que se presentan sea de tipo osteomuscular de miembros superiores, como el síndrome del túnel del carpo, tendinitis, y epicondilitis, entre otras.

²² Ibid; p.16

²³ KALMANOVITZ S, editor. Nueva Historia Económica de Colombia. Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Bogotá: Aguilar, Altea, Taurus, Alfaguara, S.A; 2010.

²⁴ Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales. Bogotá: Ministerio de la Protección Social. Bogotá; 2007.

²⁵ Asociación Colombiana de Exportadores de Flores- Asocolflores. Estadísticas del sector floricultor [citado 29 sep 2010]. Disponible en: www.asocolflores.org

La Federación de Aseguradores Colombianos, Fasecolda, informa “las afecciones del sistema musculoesquelético aparecen en el 80% de los diagnósticos de enfermedad profesional notificados en el 2003, y el 83% en el 2004. No se dispone de información completa y validada más reciente (el Ministerio prepara estos informes quinquenalmente), pero los informes de las ARPs privadas, que excluyen las ARPs oficiales que atienden al mayor número de afiliados, indican que en 2008 un 30% de las enfermedades profesionales por se declararon desde el sector industrial manufacturero, un 17% desde el sector de actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler y un 15% desde el sector de agricultura, ganadería, caza y silvicultura”²⁶

En la “Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo”²⁷, los trabajadores señalaron a los factores relacionados con condiciones ergonómicas, seguidos de los psicosociales, como los principales agentes a los cuales están expuestos durante más de la mitad de la jornada laboral. Se describieron factores tales como movimientos repetitivos de manos y brazos, y posturas inapropiadas.

Con relación a las enfermedades profesionales, el Ministerio de Protección Social expidió el Decreto 2566 de 2009, en el cual se actualizó la lista de enfermedades profesionales a efectos de complementar lo definido en el Sistema General de Riesgos Profesionales en cuanto a protección de los trabajadores contra los riesgos ocupacionales. En este decreto, se relacionan 42 enfermedades profesionales, todas ellas reconocidas por la OIT, OMS y otros organismos multilaterales, y con una clara relación causa-efecto. Igualmente, establece los criterios para la inclusión de nuevas enfermedades en las cuales se demuestre la causalidad con factores de riesgo ocupacional.

De acuerdo con la Asociación Colombiana de Exportadores de Flores- Asocolflores, “esta política representa un importante avance en protección y prevención de las enfermedades profesionales, porque permite tomar las medidas correctivas necesarias para evitar nuevas alteraciones en la salud de los trabajadores. Aún más: con esta nueva política gubernamental, el desarrollo de la investigación en salud va a la misma velocidad que el desarrollo de las actividades industriales.”²⁸

Así mismo, este decreto permite más rigurosidad y especificidad, sirviendo como base para el estudio de las relaciones causales entre los ambientes de trabajo y los problemas de salud que afectan a los trabajadores.

²⁶ Federación de Aseguradores Colombianos, Fasecolda. 2010 [citado 29 sep 2010]. Disponible en:

http://www.fasecolda.com/fasecolda/BancoConocimiento/R/riesgos_profesionales_-estadisticas_del_ramofinal.asp

²⁷ Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales. Bogotá: Ministerio de la Protección Social. Bogotá; 2007.

²⁸ Asociación Colombiana de Exportadores de Flores- Asocolflores. Estadísticas del sector floricultor [citado 29 sep 2010]. Disponible en: www.asocolflores.org

Ya en el año 2008, el Decreto 2646 pretende dar una respuesta para el manejo de los riesgos psicosociales y el estrés a los que se ven expuestos los trabajadores. Igualmente, la Ley 1010, haciendo alusión al acoso laboral, protege a los trabajadores contra esta práctica en el interior de las empresas.

2.1.2 Factores de riesgo y condiciones del trabajo

2.1.2.1 Riesgo²⁹

Según el autor Arenas, toda actividad humana supone asumir ciertos riesgos. Comprender la importancia que posee el contar con un adecuado reconocimiento de ellos en el lugar de trabajo es vital para nuestro bienestar laboral.

El factor de riesgo se refiere a la existencia de fenómenos, condiciones, circunstancias, y acciones humanas que encierran la capacidad potencial de producir lesiones

El concepto de riesgo se refiere entonces, al efecto que pueden producir aquellos fenómenos y objetos, sustancias, etc, a los cuales se les ha demostrado que poseen la probabilidad de afectar al trabajador, generando enfermedades o accidentes de trabajo.

2.1.2.2 Factores de riesgo³⁰

Con relación al autor Arenas, el factor de riesgo se define como aquel fenómeno, elemento o acción de naturaleza física, química, orgánica, psicológica o social que por su presencia o ausencia se relaciona con la aparición, en determinadas personas y condiciones de lugar y tiempo, de eventos traumáticos con efectos en la salud del trabajador tipo accidente, o no traumático con efectos crónicos tipo enfermedad ocupacional.

El riesgo constituye la posibilidad general de que ocurra algo no deseado, mientras que el factor de riesgo actúa como la circunstancia desencadenante, por lo cual es necesario que ambos ocurran en un lugar y un momento determinados, para que dejen de ser una opción y se concreten en afecciones al trabajador.

2.1.2.3 Clasificación de los factores de riesgo laboral³¹

²⁹ ARENAS MONSALVE Germán; Los riesgos de trabajo y la salud ocupacional en Colombia; Bogotá Legis; 1991

³⁰ Ibid; p.19

³¹ Ministerio de la Protección Social; Guía técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional; imprenta nacional de Colombia; 2011

De acuerdo al Ministerio de la Protección Social, los factores de riesgo laboral se clasifican en:

Factores Físicos

Son todos aquellos factores ambientales de naturaleza física que al ser percibidos por las personas, pueden provocar efectos adversos a la salud según sea la intensidad, la exposición y concentración de los mismos:

- Exposición al ruido
- Iluminación inadecuada
- Vibraciones
- Temperaturas Extremas
- Radiaciones
 - Ionizantes: Rayos X – Isótopos Radioactivos
 - No Ionizantes: Ultravioletas – Infrarrojos – Láser
- Presiones anormales
 - Aire comprimido: perforación de túneles
 - Aire enrarecido: altitudes elevadas, aviación

Factores Químicos

Se originan por el manejo o exposición de elementos químicos y sus compuestos venenosos, irritantes o corrosivos, los cuales atacan directamente el organismo.

a. De acuerdo a la forma como se presenta la sustancia:

- Aerosoles: Partículas sólidas o líquidas suspendidas en el aire.
 - Humos: Partículas sólidas (Combustión)
 - Neblinas: Partículas líquidas (Pintura)
 - Polvos: Partículas por manipulación de un sólido
- Líquidos: Tienen dos riesgos: el posible contacto y el vapor, ya que donde hay líquidos hay vapor.
- Gaseosos: Gases y vapores. Tienen gran capacidad de dispersión.

b. De acuerdo al efecto que produzcan las sustancias en el organismo:

- Irritantes: Gases lacrimógenos, Cloro. Causan irritación al tracto respiratorio, ojos y piel. Avisan al riesgo.
- Asfixiantes: Pueden producir: efectos sobre el ambiente (N, H, Ar) o efectos sobre la persona (CO, HCN)
- Anestésicos y Narcóticos: Actúan sobre el sistema nervioso: Hidrocarburos.

- Productores de efectos sistémicos: Afectan cualquier sistema del organismo. Alcoholes y plaguicidas afectan el sistema nervioso. Fósforo blanco afecta sistema hepático y óseo.
- Productores de cáncer: Cloruro de Vinilo (PVC), anilina, caucho, Asbesto.
- Productores de Neumoconiosis: Sílice, Asbesto, algodón, talco.

Factores Biológicos

- Virus
- Hongos
- Bacterias
- Parásitos

Factores Ergonómicos

Relacionados con la adaptación del trabajo al hombre. Son todos aquellos objetos, puestos de trabajo y herramientas, que por el peso, tamaño, forma o diseño (sillas, mesas, controles de mando, superficies de apoyo...) encierran la capacidad potencial de producir fatiga física o lesiones osteomusculares, por obligar al trabajador a realizar sobreesfuerzos, movimientos repetitivos y posturas inadecuadas.

- Ambiente Organizacional
 - Organización o métodos de trabajo: Tiempos y movimientos.
 - Programas de Selección, inducción o entrenamiento: Conocimiento de Capacidades, habilidades y limitaciones.
 - Jornada Laboral, programación de rotación y turnos de trabajo: Horas extras, trabajo diurno y nocturno.
 - Programación de pausas y descansos: Tiempos de recuperación y áreas destinadas al mismo.
- Factores Individuales
 - Sedentarismo: Des acondicionamiento físico. Alteraciones cardiorespiratorias.
 - Sobrepeso: Sobrecarga del aparato osteomuscular.
 - Ansiedad y estrés: Tratamiento del sueño e insuficiente descanso.
- Diseño de la estación de trabajo
 - Zona de Trabajo: Espacio o área en la que se distribuyen los elementos de trabajo.
 - Plano de trabajo: Superficie en la que se desarrolla labor.
 - Herramientas o materiales: Aisladas, acolchadas, livianas.

- Elementos de Confort postural: Posibilidad de alternancia de la posición, uso de sillas y otros apoyos.
- Equipos o maquinas: Paneles de control, diseño de tableros, sistema de señales, dimensión de los comandos.

Factores Físico – Químicos

- Se refiere a los riesgos de incendios y explosiones; pueden darse por calor o por presión.

Factores Mecánicos y Eléctricos

- Los relacionados con las máquinas, equipos, herramientas, almacenamiento, mantenimiento y demarcación del área de circulación. Son responsables de un alto porcentaje de accidentes de trabajo.

Factores Generales

- Problemas de piso
- Edificaciones deficientes
- Orden
- Aseo

Factores Humanos

- Actos inseguros o fallas humanas
- Problemas en las relaciones interpersonales
- Motivaciones
- Hábitos
- Actitudes

Psicolaborales

Se refiere a la interacción de los aspectos propios de las personas (edad, patrimonio genético, estructura sociológica, historia, vida familiar, cultura...) con las modalidades de gestión administrativa y demás aspectos organizacionales inherentes al tipo de proceso productivo.

Administrativos

Se refieren a la falta de políticas en salud ocupacional y a los procesos administrativos deficientes relacionados con esta problemática.

Públicos

Son todas aquellas circunstancias ajenas a la empresa y de origen social, a las cuales se ve expuesto el trabajador por las características propias de su oficio (mensajero, vendedor...)

Tabla 1. Clasificación de los factores de riesgo³²

CLASIFICACIÓN TIPO DE RIESGO		
Clase I	Contempla actividades consideradas de riesgo mínimo	Mayor parte de actividades comerciales
		Actividades financieras
		Trabajos de oficina
		Centros educativos
		Restaurantes
Clase II	Actividades de riesgo bajo	Algunos procedimientos manufactureros como la fabricación de tapetes, tejidos, confecciones.
		Almacenes por departamentos
		Alunas labores agrícolas
Clase III	Actividades de riesgo medio	Procesos manufactureros como fabricación de agujas, alcoholes, alimentos, automotores, artículos de cuero
Clase IV	De riesgo alto	Procesos manufactureros como aceites, cervezas, vidrios
		Procesos de galvanización
		Transporte
Clase V	De riesgo máximo	Areneras
		Manejo de asbesto
		Bomberos
		Manejo de explosivos
		Construcción
		Explotación petrolera

³² Ministerio de la Protección Social; Guía técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional; imprenta nacional de Colombia; 2011

2.1.2.4 Condiciones de trabajo³³

La Caja costarricense de seguro social centro de desarrollo estratégico e información en salud y seguridad social, manifiesta “es el conjunto de variables que definen la realización de una tarea específica, en el entorno en que esta se realiza. Representan en cierto modo los insumos con los cuales se construye el ambiente del trabajo y por tanto se relacionan en forma directa con la salud de trabajador.

Las condiciones de trabajo se pueden dividir en:

2.1.2.4.1 Condiciones naturales del trabajo³⁴

Según el texto salud ambiental y ocupacional, son:

Los componentes físicos del lugar de Trabajo

Se incluyen aquí todos aquellos aspectos propios de la edificación o el sitio donde se ejerce la ocupación laboral, entre los cuales se pueden resaltar: el ruido, la iluminación, las condiciones de temperatura, la ventilación y las radiaciones.

Unas malas condiciones en el lugar de trabajo pueden traer consigo efectos fisiológicos en las personas, como resfríos y deshidratación; afectar la conducta o comportamiento de los individuos, lo cual se refleja en un aumento de la fatiga, la disminución del rendimiento laboral y el deterioro del bienestar social.

La Seguridad e Higiene en el lugar de trabajo

Desde el punto de vista de la Seguridad nos referimos a aquellos factores físicos (como la exposición alta tensión eléctrica, sustancias y superficies calientes, radiaciones, etc.), Mecánicos (como herramientas, maquinaria y equipos defectuosos); distribución del espacio de trabajo y las instalaciones locativas, a la falta de capacitación de los trabajadores e inadecuada señalización en el lugar de trabajo, entre otros.

Se considera que estos factores pueden ocasionar situaciones indeseables como los accidentes de trabajo. Desde el punto de vista de la higiene nos referimos a aquellos factores físicos, químicos y biológicos, entre otros, con los cuales se debe relacionar el trabajador y cuyo efecto nocivo o acción toxica puede incidir en la salud de los trabajadores causando las enfermedades ocupacionales.

³³ Caja costarricense de seguro social centro de desarrollo estratégico e información en salud y seguridad social; salud ambiental y ocupacional; 2004.

³⁴ Ibid; p.24

- Como contaminantes Químicos: Tenemos los compuestos sustancias constituidas por materia inerte, que pueden estar presentes en el lugar de trabajo en diferente estado de la materia como líquidos, sólidos o gaseosos.
- Como contaminantes Biológicos: Tenemos los organismos vivos, como insectos, roedores, reptiles etc., y microorganismos como bacterias, hongos virus, etc., presentes en el ambiente de trabajo.

El control y uso adecuado de las sustancias, productos y los organismos vivos contaminantes en el lugar de trabajo, permite garantizar unas buenas condiciones de trabajo y preservar la salud de los trabajadores.

2.1.2.4.2 Condiciones sociales del trabajo³⁵

De acuerdo a la Caja costarricense de seguro social centro de desarrollo estratégico e información en salud y seguridad social, son:

Las exigencias propias de la Ocupación en el Sitio de Trabajo

El trabajo es una actividad que compromete todas nuestras habilidades físicas y psíquicas, nos implica un determinado gasto de energía y nos plantea exigencias propias de la ocupación que realicemos.

La eficiencia laboral también depende de que la plantación del ambiente del trabajo considere como una condición importante el asignar a cada trabajador la ocupación que mejor se acomoda a sus posibilidades y encomendar cada puesto de trabajo al individuo mejor calificado para tal labor.

Los factores de organización y control de trabajo

La organización del trabajo siempre debe buscar incrementar la eficiencia laboral, para lo cual debe propender por una relación armónica entre el control del trabajo y el estado de ánimo del ser humano, de forma tal que este se sienta orgulloso de su trabajo, que lo producido eleve su autoestima y que se minimice la dicotomía entre trabajo y placer.

Los siguientes son entre otros, los principales aspectos a tener en cuenta en la organización del trabajo:

- La jornada de trabajo extensa
- El ritmo excesivo de trabajo
- La mala comunicación en el trabajo
- Inadecuada administración y mando.

³⁵ Ibid; p.24

Todos estos aspectos, cuando son manejados con indiferencia, se convierten en factores de riesgo.

2.1.2.4.3 Condiciones físicas de trabajo³⁶

Según la Caja costarricense de seguro social centro de desarrollo estratégico e información en salud y seguridad social, son:

Relacionados con el calor

El cuerpo humano trata naturalmente de conservar una temperatura media constante de unos 36°C. Cuando el cuerpo humano se expone a temperaturas inusualmente altas, se origina una gran transpiración y gran cantidad de sudor se evapora de la piel. En la transpiración sale también cloruro de sodio a través de los poros y queda ahí como residuo de la evaporación. Todo esto es una pérdida directa del sistema y puede alterar el equilibrio normal de los líquidos del organismo. La temperatura de la planta se debe mantener entre 18.3°C y 22.8°C, con una humedad relativa de 20 a 60%. La planta debe tener un sistema de aire acondicionado y provisto de ventanas adecuadas.

Muchas actividades industriales implican la exposición a un calor intenso contra el cual necesita protección el trabajador. Ejemplos típicos son la forja en caliente de grandes piezas o la atención de un horno para la producción de vidrio o acero. En el caso de obreros que intervienen en actividades similares, un recinto con aire acondicionado y provisto de ventanas apropiadas proporcionará protección y permitirá que se trabaje eficazmente. Si un operario necesita estar excepcionalmente cerca de una fuente de calor radiante, será indispensable que use equipo de protección personal. Se dispone ahora de trajes con aire acondicionado.

Relacionados con el Ruido

Tanto los ruidos estridentes como los monótonos, fatigan al personal. Ruidos intermitentes o constantes tienden también a excitar emocionalmente a un trabajador, alterando su estado de ánimo y dificultando que realice un trabajo de precisión. Se ha demostrado experimentalmente que niveles de ruido irritantes aceleran el pulso, elevan la presión sanguínea y aun llegan a ocasionar irregularidades en el ritmo cardíaco.

³⁶ Ibid; p.24

Relacionados con el Ambiente Visual

“En todos los lugares de trabajo habrá iluminación suficiente, en cantidad y calidad, para prevenir efectos nocivos en la salud de los trabajadores y para garantizar adecuadas condiciones de visibilidad y seguridad” (Art. 105, L. 9/1979)

La relación eficiente de casi toda labor o tarea, ya sea industrial, de oficina, de negocios, de servicios o profesional, depende en cierto grado de tener la visión adecuada. Un alumbrado eficaz es tan importante para el dentista que trabaja una pieza molar, como para el mecánico herramentista que pule el contorno de un molde para fabricar piezas de plástico.

Los criterios principales aplicables al ambiente visual son la cantidad de luz o iluminación, el contraste entre los alrededores inmediatos y la tarea específica a ejecutar.

Relacionados con la Ventilación adecuada

“En todos los lugares de trabajo deberán tener ventilación para garantizar el suministro de aire limpio y fresco, en forma permanente y en cantidad suficiente” (Art. 109, L. 9/1979)

La ventilación también desempeña un importante papel en el control de accidentes y de la fatiga de los trabajadores. Se ha comprobado que gases, vapores, humos, polvos y toda clase de olores causan fatigas que aminora la eficiencia física de un trabajador y suele originar tensiones mentales.

2.1.3 Administradora de riesgo profesional³⁷

Los autores Concha y Velandia, lo plantean como “el sistema de seguridad social colombiano como sistema de protección social, propende por la cobertura de toda la población. Ésta es una premisa establecida desde sus inicios a la cual también ha buscado dar cumplimiento el sistema general de riesgos profesionales.

En nuestro país, la cobertura en riesgos profesionales ha sido desarrollada por etapas, comenzando con la cobertura de los trabajadores dependientes para, posteriormente y de manera paulatina, ampliarla a los trabajadores independientes, quienes hoy tienen la oportunidad de afiliarse al sistema en forma voluntaria.

³⁷ Concha Ángela, Velandia Edgar; El sistema general de riesgos profesionales; 2011

En nuestro país se han creado figuras especiales para la contratación laboral, que se apartan de la tradicional figura de contratación directa empleador – trabajador y que generan interrogantes y controversias en relación con el sistema de riesgos profesionales, específicamente con la afiliación, la cobertura de los riesgos, la responsabilidad frente al pago de las cotizaciones y las obligaciones en materia de prevención y salud ocupacional.

Para entender cómo opera el sistema de seguridad social y de riesgos profesionales es necesario partir de una explicación de cómo está organizado en nuestro país.

Necesariamente, hay que hacer referencia a los riesgos que, históricamente, han amenazado al hombre. En este sentido, se hizo indispensable para las organizaciones estatales definir, dentro de cada grupo poblacional adscrito a ellas, cuáles eran las contingencias que necesaria o probablemente, atacarían las posibilidades de los sujetos de autosatisfacer sus necesidades.

Históricamente, han sido varios los modelos de cobertura social que los gobiernos han establecido para la satisfacción de las necesidades de su población, siendo la seguridad social el modelo más desarrollado. Hoy se avanza hacia un modelo de protección social definido como la cobertura que el Estado debe brindar de manera integral a todos sus miembros. Para ello se vale de mecanismos interrelacionados como la solidaridad social, los seguros obligatorios, la seguridad social, los seguros privados y la responsabilidad civil y del estado.

En Colombia, la fusión de los ministerios de trabajo y salud en el ministerio de la protección social, la creación de un sistema de seguridad social mixto administrado entre el Estado y los particulares; los seguros obligatorios, los seguros privados de daños y personas y los fondos de solidaridad son algunas de las acciones que se han adelantado con miras al cumplimiento del objetivo de protección por parte del estado.

La seguridad social por tanto, no es más que un sistema de protección que busca precaver las consecuencias de algunos riesgos que el estado mismo ha identificado como amparables.

Cada Estado define, de acuerdo con las necesidades de sus ciudadanos, cuáles serán los riesgos objeto de protección y en ese orden de ideas, pone en marcha los mecanismos que considere idóneos para contrarrestar los efectos de la ocurrencia de ellos.

A manera de regla general, en el mundo contemporáneo encontramos modelos de protección frente a los riesgos derivados de la enfermedad, la invalidez, la vejez y la muerte. Éstas son categorías que al momento de recaer en una persona determinada ocasionarán, temporal o definitivamente, la imposibilidad para

obtener los recursos necesarios para la atención de sus necesidades básicas y las del grupo que depende de él.

En nuestro país, de acuerdo con el marco normativo que regula la materia, se optó por proteger los riesgos de: enfermedad, vejez, invalidez y muerte.

El sistema de seguridad social colombiano se organiza en varios subsistemas que conforman el sistema integral de seguridad social, buscando una mayor efectividad según la distribución de funciones. Los sistemas mediante los cuales opera son:

- ❖ sistema general de seguridad social en salud: tiene por fin proteger a los ciudadanos de los riesgos derivados de la enfermedad de origen común, los accidentes no profesionales y la maternidad.
- ❖ Sistema general de pensiones: ampara los riesgos de invalidez de origen común, vejez y muerte causada por enfermedad o accidente no profesional.
- ❖ Sistema general de riesgos profesionales: cubre los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

La especialidad del sistema de seguridad social en riesgos profesionales consiste básicamente en que, para que las coberturas del sistema operen, se hace indispensable que se identifique si el origen del riesgo tiene relación laboral causal.

En nuestro país el sistema de riesgos profesionales se estableció inicialmente de forma tal que su cobertura correspondía exclusivamente al instituto de seguros sociales, existiendo la posibilidad de que un empleador optara también por tener un sistema previsional propio. En este último caso, era él quien atendía a sus trabajadores frente a la ocurrencia de un accidente de trabajo o el diagnóstico de una enfermedad profesional.

Posteriormente, con la promulgación de la ley 100 de 1993 se otorgaron facultades extraordinarias al presidente de la república para dictar las normas necesarias para organizar la administración del sistema general de riesgos profesionales, lo cual se concretó mediante la expedición del decreto ley 1295 de 1994, modificado por la ley 776 de 2002.

Desde la filosofía de la seguridad social colombiana, se hace indispensable decir que toda persona que desarrolle una actividad económica productiva al servicio de un tercero de manera dependiente, se afilie al sistema general de riesgos profesionales. Es importante establecer que es obligación de todo empleador colombiano garantizar el aseguramiento de sus trabajadores.

Tradicionalmente, el sistema de riesgos profesionales ha tenido como objetivo principal la protección del trabajador dependiente, no obstante, ante las necesidades propias de los tiempos actuales, se está haciendo más común el uso de diversas formas de tercerización laboral que requieren ser amparadas por el

sistema. En virtud de lo cual se hace necesario explicar cómo opera éste en dichas situaciones.

Los actores del sistema son: el Estado, las Administradoras de Riesgos Profesionales (ARP), los trabajadores y los empleadores conforman en principio el Sistema General de Riesgos Profesionales (SGRP) no obstante, las administradoras de fondos de pensiones (AFP) y sus aseguradoras y las Entidades Promotoras de Salud (EPS), influyen indirectamente en el mismo, en la medida que por tratarse de un Sistema Integral, estas últimas entidades intervienen tanto en la calificación como en la cobertura de las prestaciones asistenciales y económicas como lo veremos más adelante.

La función del Estado es dirigir, orientar, controlar y vigilar el funcionamiento del SGRP, por lo tanto fija los alcances y montos prestacionales, vigila el cumplimiento de los objetivos, coordina las actividades y aplica las sanciones a que haya lugar cuando alguno de los actores desconoce estos derechos sociales.

Las ARP son compañías de seguros de vida autorizadas por el gobierno nacional para operar el ramo de los riesgos profesionales (artículo 77 Decreto Ley 1295 de 1994). Sus principales funciones son: la afiliación, el registro y recaudo de la cotización realizada por los empleadores; garantizar la prestación oportuna y adecuada de la asistencia médica y el pago de las prestaciones económicas contempladas en el Decreto Ley 1295 de 1994 y en la Ley 776 de 2002, y la realización de las actividades de prevención, asesoría y evaluación de los factores de riesgo de las empresas afiliadas.

Las principales obligaciones del empleador radican en la afiliación, cotización y prevención de los riesgos profesionales, a través del cumplimiento de las normas de salud ocupacional

El Trabajador, podría decirse que es la razón de ser del sistema, toda vez que éste se estructura con el fin primordial de prevenir los accidentes de trabajo (AT) y las enfermedades profesionales (EP) a los que el trabajador podría llegar a verse expuesto. Es por ello que son actores de primera línea y en esta medida, la obligación de auto-cuidado es parte integral de sus obligaciones como lo contempla el artículo 22 del Decreto Ley 1295 de 1994.

2.1.4 Causas del ausentismo laboral³⁸

Según la revista de los órganos autonómicos de control externo, “el ausentismo laboral en el mundo del trabajo es uno de los problemas más difíciles de abordar por su complejidad. Es un fenómeno endémico; es decir, se da tanto en las

³⁸ Tomado de auditoria pública. revista de los órganos autonómicos de control externo nº 7 octubre 1996. pp. 14-19

empresas privadas cómo en las públicas; existe en las grandes y en las pequeñas ciudades, al igual que en el mundo rural. No respeta las barreras del sexo, raza, religión ni nacionalidad. Es costoso, tanto para la organización como para el individuo, está influenciado por diferentes factores interrelacionados entre sí, y asociado a un número importante de consecuencias, tanto positivas como negativas.

Es necesario establecer las causas del mismo, una de las principales causas por la que los empleados faltan regularmente al trabajo, son los problemas de salud. Sin embargo, muchos simulan dolencias falsas para faltar al trabajo. La simulación es un fenómeno común en muchos trabajadores, siendo muy difícil su comprobación y control. Esto hace que se diagnostiquen más dolencias de las que en realidad existen. Pero este importante problema, bien conocido por la literatura científica y por la clase médica, se escuda en la relación médico-paciente, sustentada en el principio de confianza y lealtad mutua entre ambos actores.

Al emplearse de forma masiva el paraguas protector de la invalidez laboral transitoria (ILT) como la estrategia más segura para faltar al trabajo, se hace cada vez más difícil poder sancionar el ausentismo laboral simulado, desde una perspectiva social.

Si a esto añadimos otras patologías de origen psicoambiental que generan importantes niveles de estrés y ansiedad en ciertos sectores y estratos laborales, el facultativo terminará concediendo ciertas bajas laborales, al considerar que “*retirando*” al paciente durante temporadas cortas del ambiente nocivo y estresante del contexto de trabajo, mejorará su salud por el simple hecho de no asistir, eliminando por esta vía los estímulos desencadenantes de estrés. Estas ausencias laborales producirán alivios temporales y mejoras transitorias y, aunque no consigan resolver el problema de fondo, al menos lo mitigarán en alguna medida.

Así pues, problemas que nacen de inadecuados diseños de trabajo (normalmente de corte mecanicista), relaciones interpersonales basadas en la competición desenfrenada y en la desconfianza mutua, y otros problemas organizativos, terminan al final volviéndose contra la organización donde se han originado, y cristalizando en forma de un ausentismo incontrolable, aunque amparado legalmente.

Lo anterior permite evidenciar que la causa principal y más nombrada por los diferentes autores que se remiten al tema de ausentismo laboral es la parte médica, pero existen otras causas que incitan a que los trabajadores no asistan a laborar, tales como:

- ❖ Diversas razones de carácter familiar.
- ❖ Tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor
- ❖ Faltas voluntarias por motivos personales.

- ❖ Dificultades y problemas financieros
- ❖ Problemas de transporte.
- ❖ Baja motivación para trabajar.
- ❖ Clima organizacional insostenible.
- ❖ Falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo.
- ❖ Escasa supervisión de la jefatura.
- ❖ Políticas inadecuadas de la organización.
- ❖ Accidentes de trabajo.

Dado lo amplio del tema y tan crucial situación que afrontan las organizaciones y los empleados con el ausentismo laboral, algunos autores se atreven a formular “modelos de causas del ausentismo laboral, podemos encontrar para tal fin el caso de Mesa y Kaempffer”³⁹:

Modelo económico de ausentismo laboral⁴⁰: El eje central de este modelo, estriba en que el comportamiento ausentista se debería a la interacción de dos fuerzas, actuando en forma conjunta, las motivaciones individuales de ausencia de los trabajadores y cuánta ausencia puede ser tolerada por los empleadores, de acuerdo a la tecnología de producción que se utilice.

Según esta teoría, son los trabajadores quienes eligen la cantidad de ausencia que maximiza sus utilidades, calculando los beneficios y costos marginales de las oportunidades de ausencia que enfrentan. Los empleadores mientras tanto, también calculan los beneficios y costos marginales del ausentismo que perciben y determinan la magnitud de ausencia que minimiza los costos en la empresa y maximiza las utilidades.

Modelo psicosocial del ausentismo laboral⁴¹: Este modelo sostiene que diferentes culturas de ausencia emergen como resultado de la interacción entre individuos, grupos de trabajo y la organización. Se propone que hay una “cultura de ausencia” propia de cada industria u ocupación. Esta cultura de ausencia puede ser dependiente, moral, fragmentada o conflictiva y, si bien la ausencia es una conducta individual, se da dentro de un contexto social y bajo la influencia de las normas de ausencia propias de la correspondiente cultura de ausencia.

Modelo médico del ausentismo laboral⁴²: Para comprender este modelo, debemos tener presente la definición de salud de la Organización Mundial de la Salud, que

³⁹ MESA Francisco y KAEMPFFER Ana María; 30 años de estudio sobre ausentismo laboral en Chile: una perspectiva por tipos de empresas (2004) en Revista Médica de Chile, Nº 132, páginas 1100-1108

⁴⁰ Ibid; p.32

⁴¹ Ibid; p.32

⁴² Ibid; p.32

refiere a que la misma no es sólo la ausencia de enfermedad, sino un estado de completa armonía bio-sico-social. De otra forma el término “médico” podría llevar a entender que este modelo sólo se aplica al ausentismo involuntario, lo cual no es correcto. Este modelo identifica los factores que contribuyen a un patrón de ausentismo laboral determinado:

- ❖ Demográficos (edad, sexo y nivel ocupacional)
- ❖ Satisfacción con el empleo (general, niveles de remuneración, sentido de realización, etc.)
- ❖ Características organizacionales
- ❖ Contenidos del empleo (niveles de autonomía y responsabilidad)
- ❖ Otros como compromiso
- ❖ Distancia al trabajo, etc.

Ausentismo laboral y retiro organizacional⁴³: Este modelo postula que existe una relación entre ausentismo laboral y voluntad de retiro del trabajador. Es decir que aquel empleado que no piensa permanecer en la organización, se ausenta más, previo a ese retiro. Sostiene también que esa actitud es más frecuente entre las personas jóvenes y de menor posición jerárquica.

2.1.5 Efectos del ausentismo laboral⁴⁴

El autor Samaniego, habla que “existen varios puntos de vista para ver los efectos producidos por el ausentismo laboral, es decir los positivos, negativos y a su vez clasificados desde el punto de vista de la organización y el trabajador.

El ausentismo laboral conlleva, como ya sabemos, variados efectos negativos para el propio ausentista, para sus compañeros de trabajo, para la organización, para su familia y para el Estado. Sin embargo debemos destacar que, aunque han sido menos estudiados, también hay algunos efectos positivos del ausentismo que, aunque no llegan a balancear con los anteriores, no por ello son menos merecedores de estudio y análisis.

Estas consecuencias positivas, derivan de que el ausentismo puede suponer una estrategia para reducir el estrés laboral del trabajador y con ello mejorar su desempeño en otros roles, fundamentalmente en el ámbito familiar y social, ya que la conducta ausentista le permite disponer de más tiempo para ello. Asimismo, brinda a los compañeros de trabajo la oportunidad de realizar nuevas tareas y así demostrar sus habilidades o ensanchar su puesto de trabajo

⁴³ Ibid; p.32132, páginas 1100-1108

⁴⁴ SAMANIEGO VILLASANTE Carlos; Absentismo, rotación y productividad; 2006

“Dentro de los efectos negativos podemos encontrar dos puntos de vista; desde la organización, el absentismo laboral impide operar a ésta con efectividad y eficiencia (Marcy y Mirvis, 1976; Morgan y Herman, 1976; Steers y Rhodes, 1978)”⁴⁵. “En efecto, el absentismo, ocasiona numerosos problemas en la organización, ya que la sustitución del personal ausente requiere adiestrar a nuevos empleados, o hacer horas extraordinarias para compensar el trabajo no realizado. Pero hay que tener en cuenta que la simple sustitución de un empleado por otro, no resuelve las consecuencias negativas que el absentismo ocasiona, debido a la familiaridad, conocimientos y práctica con que los empleados veteranos ejecutan su trabajo (Moch y Fitzgibbons, 1985)”⁴⁶. A esto hay que añadir las quejas, protestas, agravios comparativos, accidentes laborales, disminución de productividad y calidad, que el absentismo recurrente genera.

Desde el punto de vista del individuo, el ausentismo puede aportar también algunas oportunidades, al permitir disponer de un mejor conocimiento del potencial laboral disponible en la organización ante los retos de trabajo imprevistos. Además, en algunos individuos puede reducir el estrés laboral y otros problemas psicosociales de adaptación, favoreciendo la participación constructiva de estas personas en ámbitos socio-comunitarios diferentes del medio laboral. Es decir, el absentismo puede cumplir determinadas funciones de compensación adaptativa dentro del sistema social donde tiene lugar, al reequilibrar desviaciones y problemas ocasionados por las contradicciones del propio sistema de trabajo imperante.

Si tomamos en cuenta otros efectos importantes podemos encontrar la Reducción de los ingresos familiares, además de un aumento de la carga de trabajo de los compañeros aunque, en general, sin un beneficio económico concomitante a su vez Puede originar accidentes cuando los sustitutos no están familiarizados con el puesto de trabajo o con la tecnología empleada.

Es importante revisar que lo anterior no se convierta en una fuente de conflictos, en baja producción, Bajos salarios, No inversión empresa, Inversión asistencial.

2.1.6 Marco legal⁴⁷

De acuerdo a información de la Universidad de Medellín, “en la constitución de 1986, so pena de haber tenido dos reformas, una en el año 1936 y la segunda en

⁴⁵ Rodríguez Andrés, Samaniego Carlos y Ortiz Yolanda; Auditoria publica, revista de los órganos autonómicos de control externo N. 7, Causas y efectos del ausentismo laboral; 1996; pagina 3-4

⁴⁶ Rodríguez Andrés, Samaniego Carlos y Ortiz Yolanda; Auditoria publica, revista de los órganos autonómicos de control externo N. 7, Causas y efectos del ausentismo laboral; 1996; pagina 4-5

⁴⁷ Universidad de Medellín, educación continua; diplomado de gestión NTC-OHSAS18001:2007

1945 no le atribuye la suficiente importancia a la seguridad social, contrario a lo ocurrido en la constitución del 1991 la cual da énfasis a ese tema, específicamente en el título II, capítulo 2 sobre: «Derechos sociales, Económicos y culturales» le concede la seguridad social un puesto trascendental, porque se le reconoce la categoría de derecho fundamental inalienable con carácter de servicio público obligatorio a cargo del Estado, que tiene como fin asegurar las condiciones mínimas de vida de todos los habitantes del territorio nacional. El artículo 48 de la constitución define la Seguridad Social como servicio público de carácter obligatorio prestado por el Estado. En el derecho social los principios fundamentales de la seguridad son la universalidad, la unidad y la integración que significan: seguridad social para todos los habitantes en todas las circunstancias y en toda contingencia; la unidad de políticas, normas e instituciones encargadas de la seguridad social y establece que la seguridad social debe hacer parte integrante y primordial en la política general del Estado en lo que respecta a la planeación, económica de inversión social.

Con fundamento en los anteriores principios constitucionales y normas que a continuación se relacionan, se evidencia el marco legal sobre seguridad social integral, en particular legislación sobre riesgo, normatividad del trabajo y protección del empleado.

Actualmente en Colombia existe un gran interés y desarrollo en los diferentes aspectos relacionados con la accidentalidad laboral, las principales leyes al respecto son:

- Ley 09 de 1979; Es la Ley marco de la Salud Ocupacional en Colombia. Norma para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones.
- La resolución 2400 de 1979 del ministerio de trabajo; Conocida como el "Estatuto General de Seguridad", trata de disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo
- Decreto 614 de 1984 del ministerio de trabajo y minisalud; Crea las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional en el país
- La resolución 2013 de 1986 del ministerio de trabajo; Establece la creación y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en las empresas
- La resolución 1016 de 1989 del ministerio del trabajo; Establece el funcionamiento de los Programas de Salud Ocupacional en las empresas
- Ley 100 de 1993 del ministerio de trabajo; Se crea el régimen de seguridad social integral

- Decreto 1281 de 1994 del ministerio de trabajo; Reglamenta las actividades de alto riesgo
- Decreto 1295 de 1994 del ministerio del trabajo y mini hacienda;
 - ❖ Dicta normas para la autorización de las Sociedades sin ánimo de lucro que pueden asumir los riesgos de enfermedad profesional y accidente de trabajo
 - ❖ Determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales
 - ❖ Establece la afiliación de los funcionarios a una entidad Aseguradora en Riesgos Profesionales (A.R.P.)
- Decreto 1346 de 1994 del ministerio de trabajo; Por el cual se reglamenta la integración, la financiación y el funcionamiento de las Juntas de Calificación de Invalidez.
- Decreto 1542 de 1994 del ministerio de trabajo; Reglamenta la integración y funcionamiento del Comité Nacional de Salud Ocupacional.
- Decreto 1771 de 1994 del ministerio de trabajo; Reglamenta los reembolsos por Accidentes de trabajo y Enfermedad Profesional.
- Decreto 1772 de 1994 del ministerio de trabajo; Por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales.
- Decreto 1831 de 1994 del ministerio de transporte; Expide la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales.
- Decreto 1832 de 1994 del ministerio de trabajo; Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales.
- Decreto 1834 de 1994 del ministerio de trabajo; Por el cual se reglamenta el funcionamiento del Consejo Nacional de Riesgos Profesionales.
- Decreto 1835 de 1994 del ministerio de trabajo; Reglamenta actividades de Alto Riesgo de los Servidores Públicos.
- Decreto 2644 de 1994 del ministerio de trabajo; Tabla Única para la indemnización de la pérdida de capacidad laboral.
- Decreto 692 de 1995 del ministerio de trabajo; Manual Único para la calificación de la Invalidez.

- Decreto 1436 de 1995 del ministerio de trabajo; Tabla de Valores Combinados del Manual Único para la calificación de la Invalidez.
- Decreto 2100 de 1995 del ministerio de trabajo; Clasificación de las actividades económicas
- Resolución 4059 de 1995 del ministerio de trabajo; Reportes de accidentes de trabajo y enfermedad profesional
- Circular 002 de 1996 del ministerio de trabajo; Obligatoriedad de inscripción de empresas de alto riesgo cuya actividad sea nivel 4 o 5
- Resolución 1407 del 2007; normas relacionadas con las investigaciones de los accidentes e incidentes de trabajo

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Para llevar a un buen termino un proyecto de investigación, es necesario tener claridad en los propósitos del mismo, así como en el conjunto de conceptos y métodos que son indispensables para llevarlo adelante. Este marco conceptual es parte del denominado marco referencial, el mismo que incluye la revisión de los antecedentes sobre el tema que se pretende investigar.

ACCIDENTE: según el Diccionario de español en línea “es un suceso repentino que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo y que produce en el trabajador daños a la salud (una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte). Ejemplo herida, fractura, quemadura”⁴⁸.

Según lo anterior, se considera accidente de trabajo:

- El ocurrido en cumplimiento de labores cotidianas o esporádicas en la empresa.
- El que se produce en cumplimiento del trabajo regular, de órdenes o en representación del empleador así sea por fuera de horarios laborales o instalaciones de la empresa.
- El que sucede durante el traslado entre la residencia y el trabajo en transporte suministrado por el empleador.

De igual manera no se considera un accidente de trabajo el sufrido durante permisos remunerados o no, así sean sindicales, o en actividades deportivas,

⁴⁸ Diccionario de español en línea.

recreativas y culturales donde no se actúe por cuenta o en representación del empleador.

ACCIDENTE DE TRABAJO: de acuerdo a la ARP Sura “es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aun fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador”⁴⁹

ACCIDENTE CON DAÑO A LA PROPIEDAD: ACHS plantea “son los accidentes que generan pérdidas por daño a la propiedad (Instalaciones, Equipos, Materiales y medio ambiente)”⁵⁰

ACCIDENTE FATAL (AF): El autor Escarez Santiago esboza “es la muerte resultante de una lesión de trabajo, independientemente del tiempo transcurrido entre la lesión y la muerte”⁵¹.

ACTO INSEGURO: según ARP Sura “es la violación de un procedimiento normalmente reglado y aceptado como seguro (realizar una operación sin autorización, trabajar en forma muy rápida ó demasiado lenta, ó arrojando los materiales, utilizar material inseguro, trabajar sobre equipos en movimiento, distraer, molestar sorprender, no utilizar los materiales de protección personal)”⁵².

AMBIENTE DE TRABAJO: “es el conjunto de condiciones que rodean a la persona y que directa o indirectamente influyen en su estado de salud y en su vida laboral.” Tomado del diccionario de español en línea ⁵³

AMPUTACIÓN: De acuerdo a la ARP Sura “separación de un miembro o parte del mismo o de una parte saliente del cuerpo; mas especialmente operación quirúrgica de cortar circularmente un miembro por la continuidad del hueso o huesos.”⁵⁴

⁴⁹ ARP Sura; glosario; página 1

⁵⁰ ACHS; Fundamentos de seguridad industrial; página 3

⁵¹ ESCAREZ Santiago; circular 2345; 2007; página 1

⁵² ARP Sura; Op. cit; p.38

⁵³ Diccionario de español en línea

⁵⁴ ARP Sura; Op. cit; p.38

CONTRACCIÓN: La ARP Sura manifiesta “manifestación de contractilidad, acortamiento de un músculo en respuesta normal a un estímulo nervioso”⁵⁵.

CONTUSIÓN: según ARP Sura “lesión traumática producida en los tejidos blandos”⁵⁶.

CORTADURA: De acuerdo a la ARP Sura “herida, cisura”⁵⁷.

COSTO DIRECTO: La ARP Sura esboza “están representados por los desembolsos de dinero de caja por causa del accidente; si el accidente no sucede, este dinero no se desembolsa”.⁵⁸

COSTO INDIRECTO: “están representados en términos de tiempo y recursos (diferente a dinero de caja) incurridos por el resultado del accidente” tomado de ARP Sura ⁵⁹.

DESEMPEÑO: De acuerdo a la ARP Sura “resultados medibles del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional relativos al control de los riesgos de la organización, basados en la política y los objetivos del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional”⁶⁰.

DÍAS DE TRABAJO PERDIDOS: según ARP Colpatria “número de días (consecutivos o no) después del día del accidente o inicio de la enfermedad ocupacional, durante los cuales el trabajador está inhabilitado o limitado para laborar.”⁶¹

DESGARRO: La ARP Colpatria es “solución de continuidad, de bordes ordinariamente desiguales y franjeados, producida por un estiramiento o ablución”.⁶²

DISTENSIÓN MUSCULAR: según ARP Colpatria “estiramiento violento de los tejidos y partes ligamentosas de una articulación”⁶³.

⁵⁵ ARP Sura; glosario; página 2

⁵⁶ Ibid; p.39

⁵⁷ Ibid; p.39

⁵⁸ ARP Sura; glosario; página 3

⁵⁹ Ibid; p.39

⁶⁰ ARP Sura; glosario; página 4

⁶¹ ARP Colpatria; glosario página 7

⁶² ARP Colpatria; glosario página 6

⁶³ ARP Colpatria; glosario página 9

ENFERMEDAD PROFESIONAL: tomado de ARP Colpatria “es el daño a la salud que se adquiere por la exposición a uno o varios factores de riesgo presentes en el ambiente de trabajo”⁶⁴.

El Gobierno adopta 42 enfermedades como profesionales, dentro de las cuales podemos mencionar la intoxicación por plomo, la sordera profesional y el cáncer de origen ocupacional.

También es Enfermedad Profesional si se demuestra la relación de causalidad entre el factor de riesgo y la enfermedad.

ESGUINCE: extraído del diccionario de ARP Sura “torcedura o distensión violenta de una articulación sin luxación, que puede llegar a la ruptura de un ligamento o de fibras musculares próximas, se caracteriza por dolor.”⁶⁵

ESPASMOS: según ARP Sura “contracción Involuntaria persistente un músculo o grupo muscular, regularmente en músculos de fibra lisa”⁶⁶.

FACTOR DE RIESGO: de acuerdo ARP Sura “es un elemento, fenómeno o acción humana que puede provocar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones. Ejemplo, sobre esfuerzo físico, ruido, monotonía”⁶⁷.

FACTOR HUMANO: concepto de ARP Colpatria “es la característica mental o física que tienen una predisposición al accidente, ya sea por predisposición individual (personalidad accidentógena), como por actitudes impropias (no hacer caso a las órdenes, no entender las indicaciones, nerviosismo), falta de conocimiento o de habilidad para realizar la tarea, defectos físicos (alteraciones en la visión, en la audición, fatiga, estrés, etc.).”⁶⁸

FRACTURA: tomado de ARP Colpatria “solución de continuidad en un hueso, producida traumática o espontáneamente.”⁶⁹

GOLPE: la ARP Colpatria lo define como “contusión severa producida por el choque violento de un cuerpo obtuso, sin solución de continuidad de la piel”⁷⁰.

⁶⁴ ARP Colpatria; glosario página 10

⁶⁵ ARP Sura; glosario; página 5

⁶⁶ Ibid; p.40

⁶⁷ ARP Sura; glosario; página 6

⁶⁸ ARP Colpatria; glosario página 11

⁶⁹ Ibid; p.39

⁷⁰ ARP Colpatria; glosario página 12

HERIDA: según ARP Colpatria “lesión cualquiera en tejidos blandos producida por una violencia exterior.”⁷¹

HORAS HOMBRE TRABAJADAS: de acuerdo a ARP Sura “horas reales trabajadas, en un período de tiempo, incluyen: sobre tiempo, capacitación, comisiones de trabajo, no incluye tiempo de ausentismo durante el período.”⁷²

INCIDENTE: “es un acontecimiento no deseado, que bajo circunstancias diferentes, podría haber resultado en lesiones a las personas o a las instalaciones. Es decir un casi accidente. Ejemplo un tropiezo o un resbalón.” Tomado ARP Sura⁷³

IRRITACIÓN: según ARP Sura “estado de exagerado de sensibilidad de un parte, sinónimo vulgar de inflamación”⁷⁴.

INDICADOR: la ARP Sura lo define como “herramienta de información gerencial que muestra los logros y el cumplimiento de la misión y objetivos.”⁷⁵

LUMBAGOS: según ARP Sura “neuralgia o Reumatismos de los Lomos, mialgia lumbar.”⁷⁶

NO CONFORMIDAD: la definición de ARP Sura es “cualquier desviación respecto a las normas, prácticas, procedimientos, reglamentos, desempeño del sistema de gestión, etc que puedan ser causa directa o indirecta de enfermedad, lesión, daño a la propiedad, al ambiente de trabajo o a una combinación de estos.”⁷⁷

PELIGRO: esbozado de ARP Sura “es una fuente o situación con potencial de daño en términos de lesión o enfermedad, daño a la propiedad, al ambiente de trabajo o a una combinación de estos.”⁷⁸

RIESGO: tomado de ARP Sura “combinación de la probabilidad y las consecuencias de que ocurra un evento peligroso especificado.”⁷⁹

⁷¹ ARP Colpatria; glosario página 13

⁷² ARP Sura; glosario; página 9

⁷³ ARP Sura; glosario; página 10

⁷⁴ Ibid; p.41

⁷⁵ Ibid; p.41

⁷⁶ ARP Sura; glosario; página 13

⁷⁷ ARP Sura; glosario; página 15

⁷⁸ ARP Sura; glosario; página 17

⁷⁹ ARP Sura; glosario; página 19

SALUD: según ARP Sura “es un estado de bienestar físico, mental y social. No solo en la ausencia de enfermedad”⁸⁰.

SALUD OCUPACIONAL: de acuerdo a la ARP Sura “se define como la disciplina que busca el bienestar físico, mental y social de los empleados en sus sitios de trabajo.”⁸¹

TRABAJO: según ARP Sura “es toda actividad que el hombre realiza de transformación de la naturaleza con el fin de mejorar la calidad de vida.”⁸²

TRABAJADOR: la ARP Sura lo define “persona que voluntariamente presta sus servicios retribuidos por cuenta ajena o propia y dentro del ámbito de organización y dirección de otra persona natural o jurídica, denominada empleador o de sí mismo.”⁸³

TENDINITIS: de acuerdo a la ARP Sura “inflamación de un tendón.”⁸⁴

TRAUMACÚSTICO: tomado de ARP Sura “lesión interna en el oído.”⁸⁵

2.3 MARCO EMPRESARIAL

La organización Droservicio Ltda. Fue fundada en el año 1989 por el señor Diego Londoño Mejía con la colaboración del Sr. Armando Jaramillo. La ubicación inicial fue una casa alquilada, ubicada en la intersección de la calle quinta con autopista sur en la ciudad de Cali. Inició el ejercicio de comercialización de medicamentos a droguerías y depósitos con cinco trabajadores. Un año posterior a la fundación se realizó el registro ante cámara de comercio y DIAN; en el mismo año se trasladó la casa que adquirió en el barrio benjamín Herrera, calle 29 número 12-21, actual dirección de la empresa.

En el año 1990, con el surgimiento de la ley 100, nace la oportunidad de crear una nueva unidad de negocio a nivel institucional; esta se encargaría de concursar por la obtención de licitaciones con entidades públicas y privadas para la venta, comercialización y dispensación de medicamentos.

⁸⁰ ARP Sura; glosario; página 20

⁸¹ Ibid; p.42

⁸² ARP Sura; glosario; página 21

⁸³ Ibid; p.42

⁸⁴ Ibid; p.42

⁸⁵ ARP Sura; glosario; página 71

A inicios del año 1991 la división institucional obtiene el primer contrato con las EPS Cajanal y Caprecom para la dispensación de medicamentos a afiliados; la duración del contrato fue de 6 años. La ejecución de esta licitación requería de la dispensación de medicamentos en cuatro ciudades del Valle del Cauca: Palmira, Buga, Buenaventura, y Cali, por lo que Droservicio Ltda. Resolvió por abrir una cadena de droguerías propia, en la que ofrecían la venta de medicamentos, inyectología, toma de presión, curaciones y la dispensación de las formulas médicas de los afiliados a la EPS. En la ciudad de Cali abrió dos droguerías, una en el barrio Tequendama y la segunda en el barrio Versalles.

En el año 1992 abrió otras dos droguerías, esta vez en los municipios de Palmira y Buenaventura, ubicadas en los barrios Centro y Cascajal respectivamente. En 1993, extendió la cobertura con la red de droguerías propias al municipio de Buga, ubicando una droguería en la plaza principal de mercado.

Durante los años 1994 a 1997 sostuvo la red de 5 droguerías propias; se caracterizaron por estandarizar los servicios ofrecidos en cada una de ellas. La función de las droguerías era doble propósito, además de que permitían dar cumplimiento al contrato firmado con estas dos entidades, permitía ser una canal adicional de venta para la unidad comercial, dedicado a la venta de medicamentos a droguerías, y por medio de este canal venta directa al cliente.

En el año 1997, se renovó el contrato con la EPS Cajanal, esta vez el contrato exigía además de realizar la dispensación de medicamentos, contar con una IPS para brindar atención médica a los afiliados a la EPS. Para dar cumplimiento al requerimiento anterior, Droservicio estableció un consorcio con un grupo de médicos llamado Planta Elite y la clínica del Rosario. La representación de la inversión inicial de Droservicio Ltda. Fue del 62.5% de los aportes en el consorcio, al término del proyecto cerró con el 50%. El gerente de este proyecto fue el Sr. Julio Cesar Bastidas, quien ha estado vinculado con Droservicio Ltda. desde sus inicios. En la actualidad el Sr. Bastidas continúa vinculado laboralmente en Droservicio como líder en el proceso de investigación médica.

En el año 1998 Droservicio Ltda. obtuvo un contrato con la EPS Coomeva para la venta y dispensación de medicamentos a los afiliados de mencionada entidad. La dispensación de los medicamentos se realizó en un espacio alquilado dentro de las instalaciones de la misma EPS. En los lugares en los que no se contaba con un espacio alquilado, la dispensación se realizaba en la red de droguerías propias, y aun así, en los lugares en que no se contaba con ninguna de las dos opciones

previas, se realizaba un convenio con las droguerías principales de las poblaciones. A esta subcontratación se le denominó núcleos.

Entre los años 1999 y 2000 se ejecutaron contratos de dispensación de corta duración con entidades como la Universidad del Valle, ARS, ARP, Calisalud y Cafesalud. En el año 2001 se liquidó el consorcio formado para dar atención a los requisitos contractuales con Cajanal. En el año 2002 se ejecutaron contratos de dispensación y venta de medicamentos con entidades como: Hospital Militar, Marina y Policía Nacional. En el año 2003 se proveía medicamentos a la fundación Propal, principalmente a su IPS de Puerto Tejada y el parque industrial del Cauca. En el 2004 se firmó una prórroga, por un año más, al contrato con Coomeva EPS.

En el año 2005 la unidad de negocio institucional obtuvo la licitación para la venta y dispensación de medicamentos al Seguro Social (ISS). Esta entidad exigió rigurosos controles de inventario, despacho, facturación y precio de venta. Este requerimiento llevó a Droservicio a desarrollar una plataforma de software para el registro y control de la operación llamado spider.

El software desarrollado por el departamento de sistemas fue altamente efectivo, convirtiéndose en la mejor herramienta de negocio.

La licitación con el seguro social se ejecutó y desarrollo durante los años 2006, 2007 y 2008. En este último año, el ministerio de defensa nacional abrió por primera vez el concurso licitatorio para la venta, dispensación, administración y custodia de medicamentos para todas las fuerzas militares de Colombia. Droservicio Ltda. participó en este proceso, sustentando su propuesta en la amplia trayectoria en contratos licitatorios y su desarrollo tecnológico para el control de la operación con medicamentos.

A finales del 2008, el dictamen del ministerio de defensa fue conceder a esta organización la licitación por más de 150 mil millones de pesos.

La ejecución de este nuevo contrato se inició el 2009. La primera exigencia de las fuerzas militares (FFMM) fue la administración del inventario de medicamentos existentes a la fecha, lo cual hacía referencia a que, al despachar una formulación médica, se entregaran en primera instancia, medicamentos existente en su inventario y de no haber, dispensar con el inventario del contratado.

Como resultado positivo de la aplicación de las herramientas de software de Droservicio, se minimizó el fraude en la entrega de medicamentos particularmente los de alto costo. Hecho que venía siendo repetitivo y costoso para las FFMM.

El periodo de vigencia de la licitación concedida por las fuerzas militares era de un año. El ministerio de defensa nacional al término del mismo año (2009) decidió prorrogar la concesión por un periodo igual (2010).

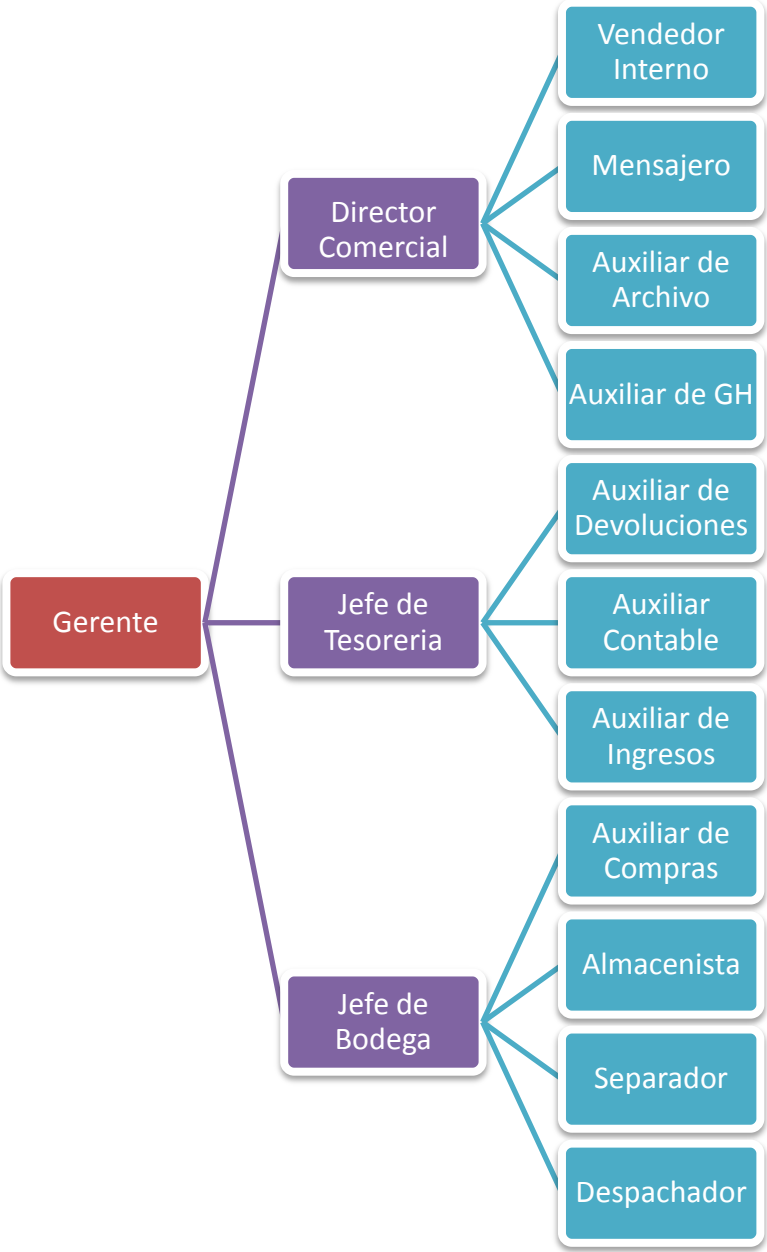
Al termino del segundo año de licitación, el ministerio de defensa concedió la licitación a otra organización; hecho que hizo dar un importante viraje a las prioridades de la misma.

Ya no iba a ser la unidad institucional quien más ingresos representaría a la organización, sino, la unidad comercial; el área encargada de la venta a Droguerías quien venía existiendo y funcionando a la par de los éxitos de la unidad institucional.

En la actualidad, la unidad comercial es la única fuente de ingresos para la organización y ha sido sometida a una gran cantidad de reestructuraciones con el objetivo de incrementar el volumen de comercialización.

Por otro lado a sufrido una reestructuración en la estructura, la cual se describe a continuación:

Estructura



La empresa Droservicio cuenta con la siguiente clasificación respecto a los cargos:

Administrativos:

- Gerente
- Director Comercial
- Jefe de Tesorería
- Jefe de Bodega
- Vendedor Interno
- Auxiliar de Archivo
- Auxiliar de Gestión Humana
- Auxiliar de Devoluciones
- Auxiliar Contable
- Auxiliar de Ingresos
- Auxiliar de Compras

Operativos

- Mensajero
- Almacenista
- Separador
- Despachador

2.3.1 Direccionamiento estratégico

2.3.1.1 Misión

Actuamos como canal de distribución para apoyar la gestión de nuestras empresas clientes garantizando a sus usuarios el acceso oportuno, ágil, confiable, y seguro al servicio de medicamentos; integrando los procesos de recepción TÉCNICA, almacenamiento, distribución y dispensación de los medicamentos en todo el territorio nacional destacándonos por la calidad de nuestro servicio a los usuarios y a la institución apoyados en un equipo humano capacitado, motivado y comprometido, con tecnología de punta, generando valores agregados a la misión y visión de la entidad la cual prestamos el servicio, valor a nuestra organización, crecimiento económico y aporte social a la comunidad.

2.3.1.2 Visión

Ser reconocidos por el SGSSS (sistema general de seguridad social en salud) como el más confiable operador en el proceso logístico de medicamentos en toda nuestra área de cobertura. Brindar soluciones integrales confiables a nuestros clientes, bienestar a nuestro talento humano y rentabilidad en nuestras operaciones.

2.3.1.3 Políticas corporativas

- Servicio
- Rentabilidad
- Competitividad
- Talento Humano
- Política de Calidad

2.3.1.4 Valores fundamentales

- Respeto
- Honestidad
- Calidad
- Responsabilidad
- Compromiso

3.0. RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

De acuerdo a los hallazgos obtenidos a través de los resultados para cada uno de los 9 cargos objeto de estudio se puede evidenciar lo siguiente:

- **Cargo: Despachador**

Con los precedentes evidenciados durante la caracterización de los cargos objeto de estudio, es importante evidenciar las situaciones de riesgo asociadas al ausentismo, las cuales se recolectaron a lo largo de la investigación:

- 1) Alto tiempo de movimiento repetitivo
- 2) Transporte de carga manual
- 3) Postura de pie la mayor parte del tiempo de su jornada laboral
- 4) Riesgo de tropiezos y caídas por recorrer distancias a pie con mercancía en las manos y brazos
- 5) Estrés por presión laboral

Dado esto, también fue posible establecer por medio de la observación directa las acciones para prevenir esas situaciones de riesgo:

- Realizar pausas activas antes y a punto de terminar su jornada laboral, con una duración de 5 minutos cada una, para un total de 10 minutos diarios
- Adquirir herramientas que se ajusten a las necesidades del cargo (que faciliten movilidad de la carga y disminuyan el tiempo en estar de pie)
- Gestionar con la ARP programas que informen al trabajador de los riesgos que corre por realizar mal sus labores diarias
- Realizar formatos estándar en los cuales se identifiquen las necesidades, tales como funcionales, de conocimiento, experiencia y riesgos de los cargos.

- **Cargo: Separador**

Con los precedentes evidenciados durante la caracterización de los cargos objeto de estudio, es importante evidenciar las situaciones de riesgo asociadas al ausentismo, las cuales se recolectaron a lo largo de la investigación:

- 1) Posturas inadecuadas
- 2) Estrés producido por la inadecuada realización de sus labores diarias
- 3) Dolores asociados a la columna vertebral

Dado esto también fue posible establecer por medio de la observación directa las acciones para prevenir esas situaciones de riesgo:

- Realizar pausas activas antes y a punto de terminar su jornada laboral, con una duración de 5 minutos cada una para un total de 10 minutos diarios.
- Brindar capacitaciones frente al manejo adecuado de herramientas de trabajo.
- Realizar programas entre los diferentes grupos de trabajo en el cual se incentive el trabajo seguro de cada una de las personas que hacen parte del equipo.
- Gestionar con la ARP programas que informen al trabajador de los riesgos que corre por realizar mal sus labores diarias.
- Realizar formatos estándar en los cuales se identifiquen las necesidades, tales como funcionales, de conocimiento, experiencia y riesgos de los cargos.

- **Cargo: Almacenista**

Con los precedentes evidenciados durante la caracterización de los cargos objeto de estudio, es importante demostrar las situaciones de riesgo asociadas al ausentismo, las cuales se recolectaron a lo largo de la investigación:

- 1) Posturas inadecuadas
- 2) Dolores asociados a la columna vertebral
- 3) Fatiga
- 4) Caída desde escaleras
- 5) Lumbagos

Dado esto, también fue posible establecer por medio de la observación directa las acciones para prevenir esas situaciones de riesgo:

- Realizar pausas activas antes y a punto de terminar su jornada laboral, con una duración de 5 minutos cada una para un total de 10 minutos diarios.
- Adquirir herramientas que se ajusten a las necesidades del cargo (que faciliten movilidad de la carga)
- Gestionar con la ARP programas que informen al trabajador de los riesgos que corre por realizar mal sus labores diarias.
- Realizar formatos estándar en los cuales se identifiquen las necesidades, tales como funcionales, de conocimiento, experiencia y riesgos de los cargos.
- Utilizar el calzado adecuado para disminuir riesgo de caída por deslizamiento. (entrega dotación)

- **Cargo: Mensajero**

Con los precedentes evidenciados durante la caracterización de los cargos objeto de estudio, es importante evidenciar las situaciones de riesgo asociadas al ausentismo, las cuales se recolectaron a lo largo de la investigación:

- 1) Dolores asociados a la columna vertebral
- 2) Riesgo público
- 3) Riesgo mecánico
- 4) Riesgo físico
- 5) Riesgo Químico
- 6) Riesgo Ergonómico

Dado esto, también fue posible establecer por medio de la observación directa las acciones para prevenir esas situaciones de riesgo:

- Regular el volumen de la carga a despachar
- Abstenerse de realizar entregas en sectores populares a partir de horas determinadas
- Hacer entregas recurrentes de dinero al Auxiliar de despachos o Tesorería
- Realizar pausas activas antes y a punto de terminar su jornada laboral, con una duración de 5 minutos cada una para un total de 10 minutos diarios.
- Formación en prevención vial
- Dotar de elementos de protección personal (rodilleras, hombreras, corrector de posturas)
- Verificar el uso correcto y apropiado de casco y chaleco
- Gestionar con la ARP programas que informen al trabajador de los riesgos que corre por realizar mal sus labores diarias.
- Realizar formatos estándar en los cuales se identifiquen las necesidades, tales como funcionales, de conocimiento, experiencia y riesgos de los cargos.

Atendiendo los objetivos de la investigación se retomaron las informaciones obtenidas y se categorizaron las enfermedades generales y los accidentes de trabajo como factores de riesgo asociados a las ausencias registradas como incapacidades en el documento denominado control de seguimiento de incapacidades de los empleados de la empresa Droservicio Ltda.

En coherencia con el anterior criterio se presentan a continuación los resultados obtenidos asumiendo las incapacidades encontradas como ausencias. Estas corresponden al número total de días de incapacidad presentadas en el consolidado correspondiente.

Igualmente se presentan los consolidados de los eventos discriminados como enfermedad general y accidentes de trabajo, considerados factores de riesgo en relación con el ausentismo de los empleados de la empresa Droservicio Ltda. por lo que se logra determinar los cargos objeto de estudio tales como los operativos los cuales fueron planteados en el principio de esta investigación.

De la misma manera se presenta los indicadores de ausentismo laboral y sus respectivas tasas.

Se incluyen además los índices de frecuencia y severidad que permiten observar los promedios de días de ausencias de los empleados vinculados a la empresa Droservicio.

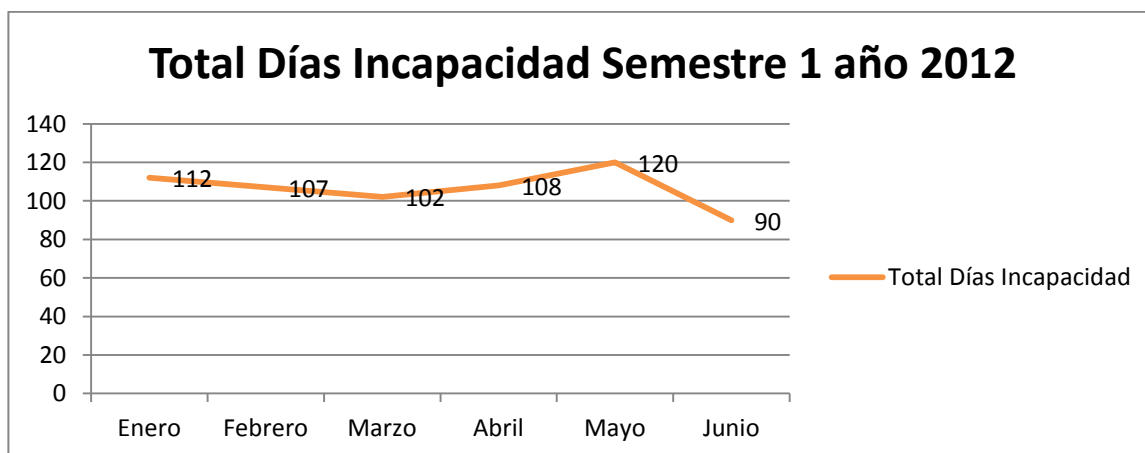
3.1.1 Cargos objeto de estudio

A continuación se describen los resultados obtenidos luego de consultar los registros de ausencia laboral por incapacidades correspondientes a los 25 empleados de la empresa Droservicio, tomados para el análisis durante el semestre 01 de 2012.

Tabla 2. Total días de incapacidad

Total días de incapacidad Semestre 1 año 2012	
Mes	Total Días Incapacidad
Enero	112
Febrero	107
Marzo	102
Abril	108
Mayo	120
Junio	90
Total	639

Grafico 1. Total días incapacidad



El total de días de incapacidad del primer semestre del año 2012, corresponden a 639, valor que representa el número de días no laborados debido a accidentes de trabajo (AT) y el número de días no laborados por enfermedad general (EG), reportados por los 25 empleados vinculados a la empresa Droservicio Ltda. de la ciudad de Cali, durante el semestre 01 de 2012.

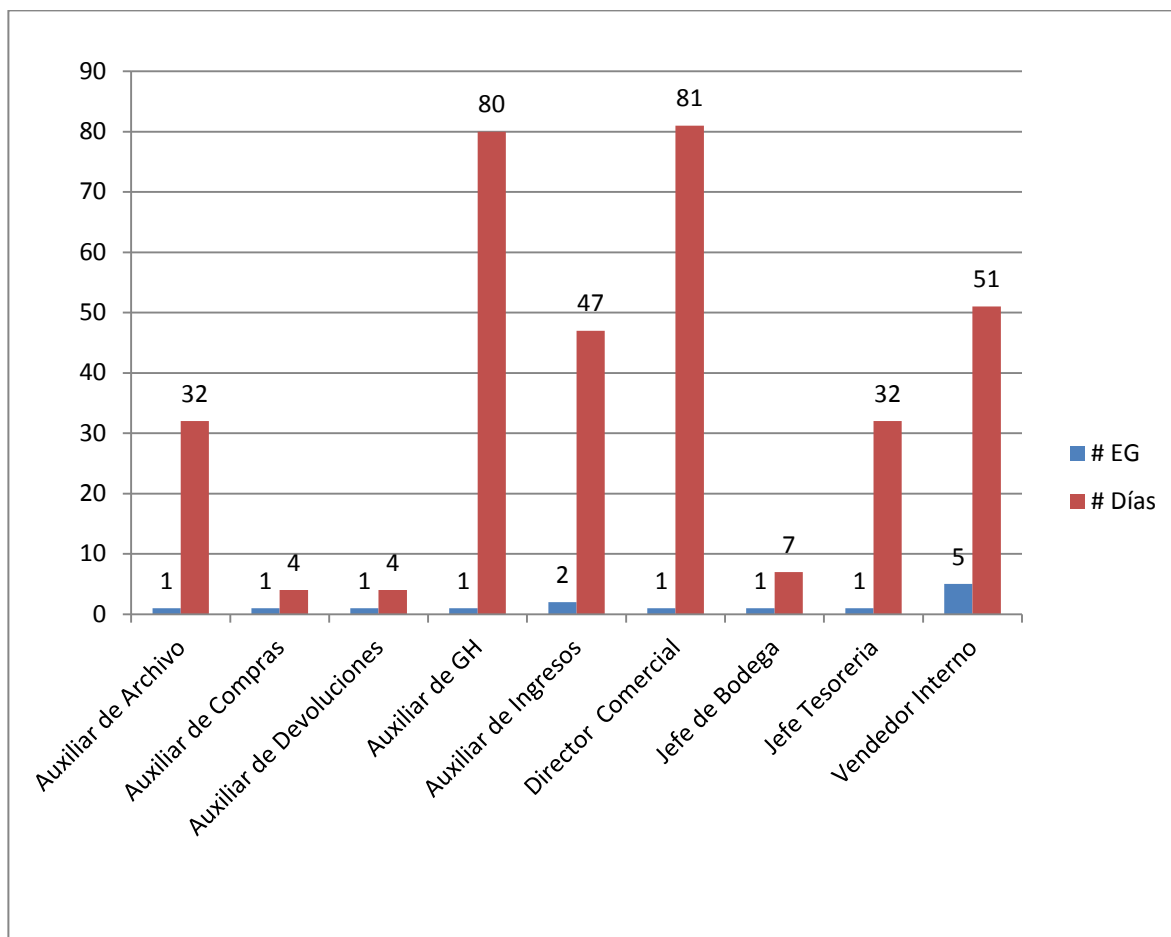
Igualmente, la gráfica indica que el pico más alto de ausencias ocurrió en el mes de mayo con 120 incapacidades por 240.000 Horas Hombre Trabajadas (HHT). El valor de 240.000 es una constante y resulta de multiplicar 100 trabajadores por 48 horas semanales por 50 semanas al año (estadísticas de la OSHA aplicadas en todo el mundo). El más bajo en el mes de junio con 90 incapacidades.

Tabla 3. Consolidado enfermedad general

Consolidado Enfermedad General Semestre 1 año 2012		
Cargo	Eventos EG*	# Días
Auxiliar Contable	2	32
Auxiliar de Archivo	1	32
Auxiliar de Compras	1	4
Auxiliar de Devoluciones	1	4
Auxiliar de Gestión Humana	1	80
Auxiliar de Ingresos	2	47
Director Comercial	1	81
Jefe de Bodega	1	7
Jefe Tesorería	1	32
Vendedor Interno	5	51
Total	16	370

* Enfermedad General

Grafico 2. Consolidado enfermedad general



En este consolidado general de ausencias, se discrimina el seguimiento a 16 eventos por enfermedad general (EG), de los empleados de Droservicio. En este, el Auxiliar de Gestión Humana y el Director Comercial reportan el mayor número de días de enfermedad en el Semestre 01 de 2012.

Al verificar el tema de accidentalidad nos encontramos con las siguientes cifras:

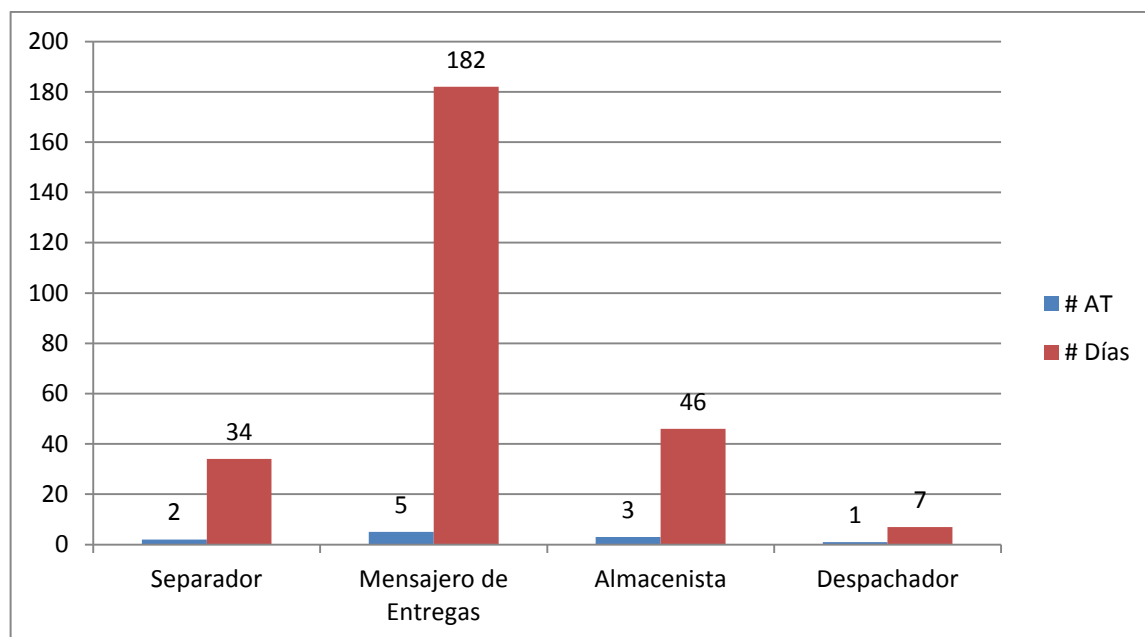
Tabla 04. Consolidado accidentalidad

Consolidado accidentalidad semestre 1 año 2012

Cargo	Eventos AT*	# Días
Separador	2	34
Mensajero de Entregas	5	182
Almacenista	3	46
Despachador	1	7
Total		269

* Accidentes de Trabajo

Grafico 3. Consolidado accidentalidad



El consolidado de ausencias debido a la accidentalidad (AT), en la empresa Droservicio, durante el semestre 01 de 2012, indica que el cargo de Mensajero de Entrega es quien más expuesto estuvo a incurrir en accidentes: cinco (5) de estos AT, le significaron 183 días no laborados. Igualmente, el Almacenista registró tres (3) eventos AT, con 46 días no laborados. Seguidos del Separador quien presentó dos (2) eventos AT con 34 días no laborados.

A través de la información obtenida y de acuerdo a la necesidad expresada por la empresa se tomarán como objeto de estudio los cuatros cargos operativos mencionados anteriormente, ya que registran altos índices de accidentalidad sin remitirse a la gravedad de los eventos registrados, por lo que es importante para la Gerencia de la empresa Droservicio conocer cuáles son los factores de riesgos y atacarlos con el ánimo de disminuir el número de accidentes de trabajo y a su vez los días de incapacidad generados por los mismos.

Los eventos de enfermedad general no se abordaron directamente en esta investigación por motivos de tiempo, falta de información relevante y verdadera, ya que a pesar de contar con el registro de incapacidades, muchos de los documentos físicos radicados en las diferentes EPS no figuraban en el archivo, por lo que solo se contaba con el registro básico de excel en el cual figuraba el nombre del empleado, el cargo, el número de días de ausencia y si era por enfermedad general o por accidente de trabajo. Por otra parte las necesidades de la Gerencia de la empresa estaban enfocadas en los accidentes de trabajo, ya que se considera que a pesar que los eventos por enfermedad general muestran un alto número de días (370) es más imperante enfocarse a los eventos generados por accidentes de trabajo en aras de evitar que la gravedad de los mismos ascienda y finalmente se pueda llegar a la situación de un accidente fatal o muerte.

Ya establecidos los cargos objeto de estudio, es importante mencionar las principales características de cada uno de estos por lo que se mencionaran a continuación:

Tabla 5. Características para el cargo despachador

Cargo	Despachador
Jefe Inmediato	Jefe de Bodega
Número de personas que actualmente desempeñan la labor	1
Labores que realiza	Da salida a los medicamentos separados previamente por el Separador
	Verifica la clasificación entregada por el Separador (Compara la orden de venta con la factura, tanto en presentación del medicamento como en cantidades y componentes)
	Elaboración de recibos de pago, liquidación de impuestos y descuentos comerciales otorgados a los clientes
	Recibe y controla el efectivo que entregan los mensajeros y lo remite a la tesorería
	Planea las rutas de entrega para cada uno de los mensajeros teniendo en consideración los puntos latitudinales de la ciudad y la proximidad entre los clientes

Fuente: formato proveniente del área de Gestión Humana de la empresa Droservicio.

Tabla 6. Características para el cargo separador

Cargo	Separador
Jefe Inmediato	Jefe de Bodega
Número de personas que actualmente desempeñan la labor	1
Labores que realiza	Separa los medicamentos de acuerdo a una orden de venta realizada previamente
	Asegura que las cantidades separadas correspondan a la orden de venta
	Asegura que los nombres y características de los medicamentos correspondan a la orden de venta
	Realiza entrega de los medicamentos clasificados por orden de venta al Despachador

Fuente: formato proveniente del área de Gestión Humana de la empresa Droservicio.

Tabla 7. Características para el cargo almacenista

Cargo	Almacenista
Jefe Inmediato	Jefe de Bodega
Número de personas que actualmente desempeñan la labor	3
Labores que realiza	Alimenta las estanterías en sus diferentes niveles con mercancía que debe traer desde el área de ingreso
	Separar la ubicación de los medicamentos según criterio como: Laboratorios

	Tipo de medicamento Rotación Existencias Lote Presentación Etc.
--	--

Fuente: formato proveniente del área de Gestión Humana de la empresa Droservicio.

Tabla 8. Características para el cargo mensajero

Cargo	Mensajero
Jefe Inmediato	Director Comercial
Número de personas que actualmente desempeñan la labor	4
Labores que realiza	Recibe rutas de entrega
	Da el recibido de la mercancía a entregar a los clientes (verifica los medicamentos relacionados en la factura vs lo físico)
	Recibe los talonarios de pago con los cuales deberá cobrar a los clientes las facturas de contado y crédito; debe responder por un talonario numerado y varias copias de cada recibo de caja
	Recibe dinero en efectivo de los clientes y debe entregarlo al Auxiliar de Despachos o la Tesorería

Fuente: formato proveniente del área de Gestión Humana de la empresa Droservicio.

3.1.1.1 Indicadores de ausentismo laboral

En la actualidad uno de los grandes retos en las organizaciones que conforman los diferentes sectores económicos de bienes y los servicios del país, tanto públicas como privadas, tiene que ver con el logro de la eficiencia, la eficacia y la efectividad en los procesos productivos, la minimización de riesgos en la organización y el aumento de la competitividad de los productos, tanto en los mercados nacionales como a nivel internacional. Para lograr lo anterior se requiere del diseño e implementación de indicadores de gestión que permitan evaluar el comportamiento de las distintas variables asociadas con las actividades propias de la empresa para el manejo y abordaje del ausentismo laboral se plantean los siguientes indicadores:

- Tasa global de ausentismo

Este indicador muestra el porcentaje de los días laborales perdidos por enfermedad y demás causas de ausentismo en relación con el total de días de trabajo previsto; para lo cual se expresa la siguiente fórmula:

$$TGA = \frac{\text{Sumatoria de personas ausentes}}{\text{Número total de empleados}} \times 100$$

- Índice de frecuencia

Este indicador muestra el impacto de la accidentalidad (en número de accidentes) por cada 100 trabajadores, laborando durante 48 horas semana, durante 50 semanas (descontadas vacaciones); para lo cual se expresa la siguiente fórmula:

$$IF = \frac{\text{Sumatoria de personas ausentes}}{\text{Total horas hombre programadas}} \times 240.000$$

El valor de 240.000 es una constante y resulta de multiplicar 100 trabajadores por 48 horas semanales por 50 semanas al año, la cual proporciona resultados perfectamente comparables con las estadísticas de la OSHA aplicadas en todo el mundo.

Este indicador se interpreta, entonces, como el número de horas en las cuales se dan eventos de ausencia por causas de salud durante el último

año, por cada 100 trabajadores programados de tiempo completo en el período de 48 horas semanales durante 50 semanas al año.

- Índice de severidad o gravedad

Es el índice que relaciona el número de días de incapacidad por el número de horas de exposición en un periodo de tiempo determinado. Significa cuántas horas se perdieron por incapacidad en el tiempo programado; para lo cual se expresa la siguiente fórmula:

$$I.S. = \frac{\text{Sumatoria de personas ausentes} \times 240.000}{\text{Total de horas hombre programadas}}$$

En la cual la constante de 240.000 se haya de la misma forma que en el indicador anterior. Este índice muestra el número de horas perdidas por causas de ausentismo durante el último periodo por cada 100 trabajadores programados de tiempo completo en el mismo período.

Aplicando los indicadores para esta investigación se evidenció lo siguiente:

Tabla 09. Datos tomados como base.

Constante "K": 240000

Datos	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Consolidado
Total de horas hombre programadas*	6000	6000	6000	6000	6000	6000	36000
Σ de días ausentes**	112	107	102	108	120	90	639
Σ de días ausentes por enfermedad general***	61	66	54	65	61	63	370
Σ de personas ausentadas****	25	20	19	22	20	22	128
Total de empleados*****	25	25	25	25	25	25	150

* El total de horas hombre programado se halla a partir de la siguiente multiplicación:

30 días al mes
8 horas al día
25 empleados programados

** La sumatoria de días ausentes se extrajo del documento denominado control de seguimiento de incapacidades de los empleados de la empresa Droservicio Ltda.

*** La sumatoria de días ausentes por enfermedad general se extrajo del documento denominado control de seguimiento de incapacidades de los empleados de la empresa Droservicio Ltda.

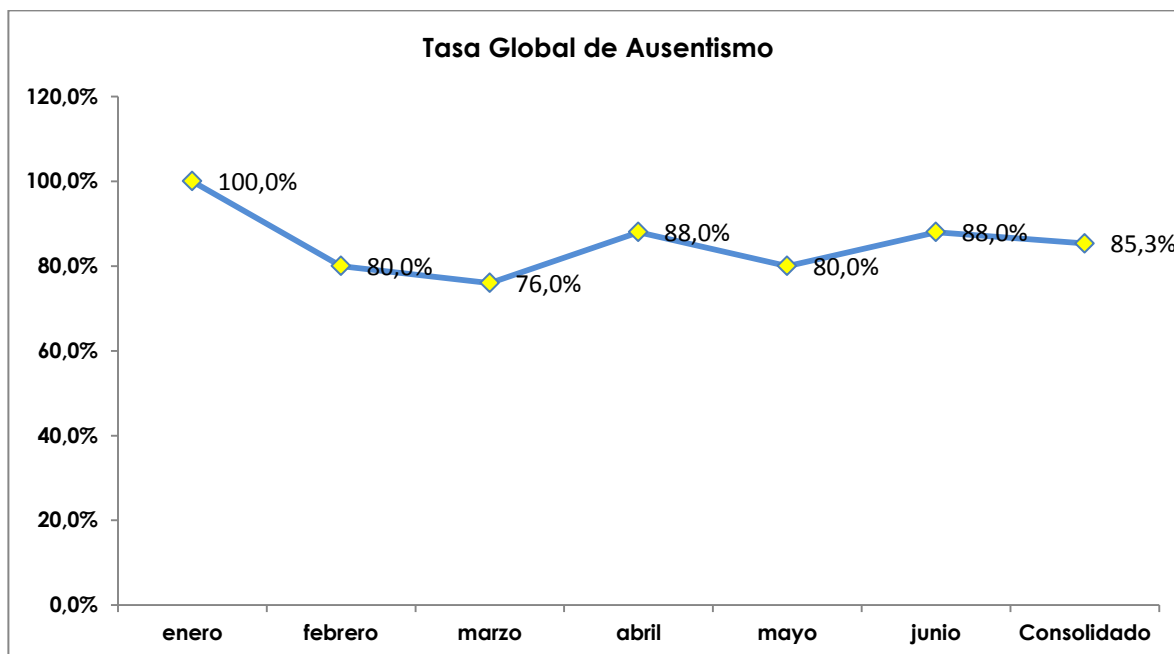
**** La sumatoria de personas ausentadas se extrajo del documento denominado control de seguimiento de incapacidades de los empleados de la empresa Droservicio Ltda.

***** El total de empleados se extrajo de archivos brindados por la nómina de Gestión Humana.

Tabla 10. Tasa global de ausentismo

Formula	Nivel de Desagregación	Enero %	Febrero %	Marzo %	Abril %	Mayo %	Junio %	Consolidado %
$(\Sigma \text{ de personas ausentes} / \text{Total de empleados}) * 100\%$	Tasa Global de Ausentismo	100,0	80,0	76,0	88,0	80,0	88,0	85,3

Grafico 4. Tasa global de ausentismo



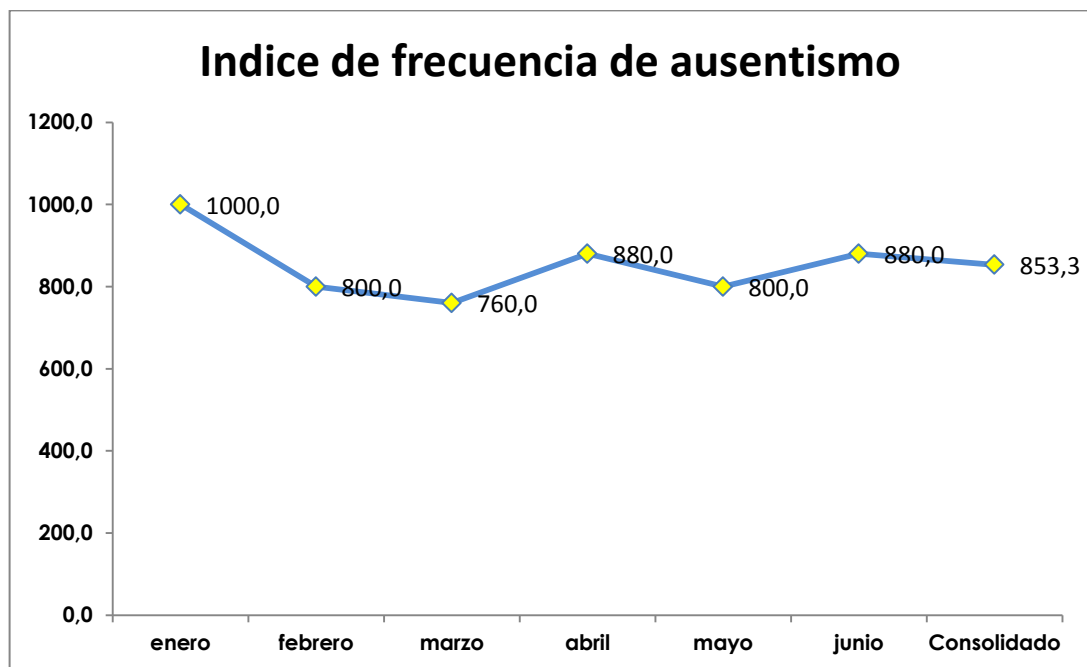
Es importante entender que el ausentismo, desde estos indicadores se ve como la ausencia del personal a su puesto de trabajo o a sus obligaciones, indiferente de ser por causa de accidente o enfermedad general.

Respecto a la tasa global de ausentismo, calculada asumiendo los 25 empleados de Droservicio como el 100% de la población a estudiar, durante el Semestre 01 del año 2012, podemos ver que se obtuvo valores muy altos en los meses de enero con un índice de ausentismo del 100%, abril y junio con un índice del 88%, lo que evidencia que en tan solo en el mes de enero todos los empleados de Droservicio en algún momento se ausentaron de su labores.

Tabla 11. Índice de frecuencia

Formula	Nivel de Desagregación	Enero Horas	Febrero Horas	Marzo Horas	Abril Horas	Mayo Horas	Junio Horas	Consolidado Horas
Σ de personas ausentes * K / Total de horas hombre programadas	Índice de frecuencia de ausentismo	1000,0	800,0	760,0	880,0	800,0	880,0	853,3

Grafico 5. Índice de frecuencia

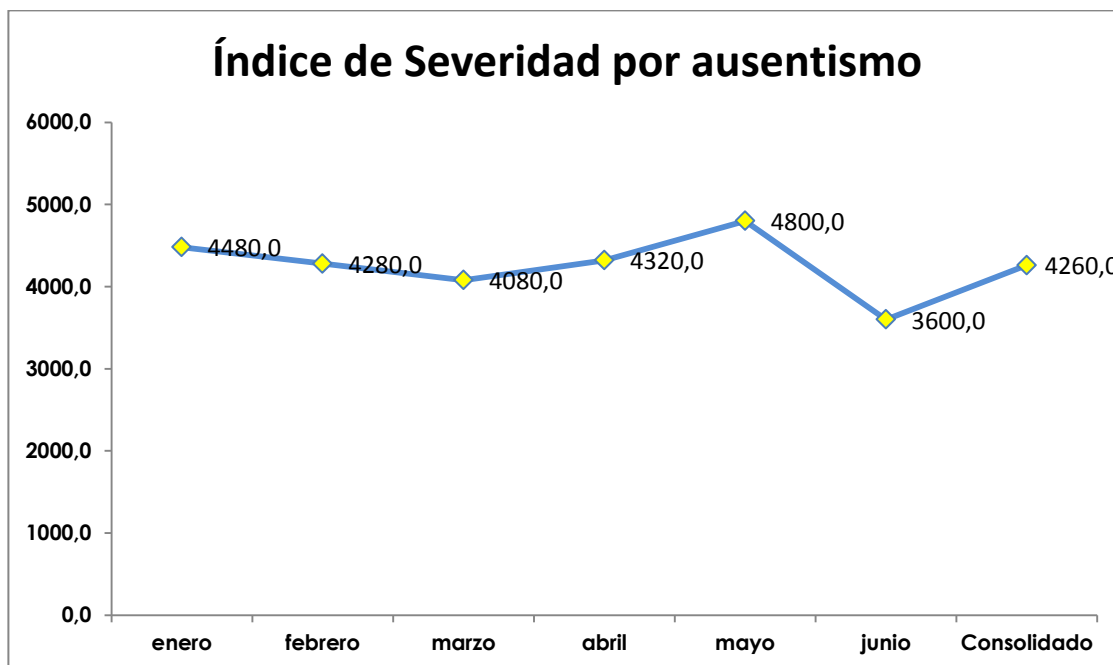


El índice de frecuencia mostró un promedio de 853,3 horas en las cuales se han presentado ausencias por cada 100 trabajadores programados de tiempo completo en el período de 48 horas semanales durante 50 semanas al año, los picos más altos corresponden a los meses de enero, abril y junio, lo que tiene relación directa con lo evidenciado por la tasa global donde estos meses mostraron los índices más altos de ausentismo.

Tabla 12. Índice de severidad

Formula	Nivel de Desagregación	Enero Horas	Febrero Horas	Marzo Horas	Abril Horas	Mayo Horas	Junio Horas	Consolidado Horas
$(\Sigma \text{ de días ausentes} * K / \text{Total de horas hombre programadas})$	Índice de severidad por ausentismo	4480,0	4280,0	4080,0	4320,0	4800,0	3600,0	4260,0

Grafico 6. Índice de severidad



El índice de severidad permite observar un promedio de 4260 horas perdidas durante el semestre 1 del año 2012 para la empresa Droservicio por incapacidades independiente de si fueron por enfermedad general o por accidente de trabajo, los picos más altos se registran en los meses de enero, abril y mayo, este ultimo siendo el más significativo ya que registro 120 días de ausencia marcando el nivel más alto en lo corrido del semestre.

Con los anteriores indicadores se evidencia la necesidad que Droservicio los adopte, para que así pueda enfocarse a registrar, medir y realizar la gestión adecuada.

3..1.1.1 Documentación y registros

Los medios documentales por medio de los cuales se levantó la información son:

- Observación
- Encuestas
- Reportes

Para el caso de la observación directa se diseñó el formato contenido en el anexo A (ir a Anexos), para lo que se remitió a los cargos operativos, ya que son nuestro

objeto de estudio, dichos formatos se registraron en los anexos B, C, D y E (ir a Anexos)

Como se puede apreciar en los formatos, el cargo despachador es vital dentro de la organización Droservicio por lo que es necesario atender las situaciones de riesgo asociadas al ausentismo; tales como; el alto tiempo de movimiento repetitivo, el transporte de carga manual, la postura de pie la mayor parte de tiempo de su jornada laboral, el riesgo por tropiezos y el estrés laboral. (Remitirse Anexo B)

El cargo de mensajero, es el más crítico ya que presenta gran cantidad de debilidades, además que éstas representan riesgos vitales inmediatos, por lo tanto es importante lograr que Droservicio aporte lo necesario, tal como cascos de seguridad aprobados por la ley, rodilleras, canilleras, gafas de seguridad, verificación del peso a transportar y por último no permitir que estas personas transporten dinero a lo largo de la realización de sus entregas, lo anterior para que esta labor sea más segura. Además es importante que los trabajadores que desempeñan este cargo se preocupen por el auto cuidado y preservación de su integridad. (Remitirse Anexo C)

Los riesgos asociados al cargo de almacenista, se presentan por la falta de herramientas de trabajo y posterior aplicación de las mismas, además de la falta de auto cuidado por parte de los operarios que realizan dicha labor. También es necesario entender que se deben aplicar acciones preventivas más no correctivas. (Remitirse Anexo D)

Para el caso del cargo separador es evidente la necesidad de corregir todas aquellas posturas inadecuadas, además de la falta de herramientas e incentivar el auto cuidado en cada una de las personas que desempeñan el cargo. (Remitirse Anexo E)

Es importante resaltar que otro método por medio del cual se levanto información fueron las encuestas, el formato diseñado para tal fin se encuentra en el Anexo F (ir a Anexos), respecto a las respuestas de cada uno de los asociados de Droservicio se encuentran del Anexo G al J (ir a Anexos), cabe destacar que la encuesta se aplico a las 9 personas que hacen parte de los cargos operativos objeto de estudio, con el fin de identificar futuros factores de riesgo o riesgos implícitos de los cargos.

Para los propósitos del análisis es pertinente, considerar que existen sub registros de ausencias, según los resultados de las encuestas con los empleados participantes en esta investigación, que indican que es oportuno identificar las

situaciones que interfieren para que algunos empleados decidan no reportar sus eventos de enfermedad general o accidente laboral.

Inicialmente, se estableció que ellos tienen diferentes argumentos para no reportar sus ausencias. Entre estos mencionaron: el temor a reducir sus ingresos por descuento de nómina o el temor a perder su empleo. En otros casos, se encontró que los empleados asisten a su jornada laboral pero no lo registran. Lo cual podría significar un débil seguimiento a las horas efectivamente trabajadas en la organización Droservicio y la manipulación de información respecto al ausentismo real de la misma.

Es importante resaltar que el 100% de los encuestados afirmaron no haber recibido capacitaciones en salud ocupacional, lo que es preocupante el desconocimiento del personal de temas acerca de prevención de riesgos y demás.

Otro tema es la falta de entrega de elementos de protección personal, del 100% de la población encuestada afirma nunca haber recibido dichos elementos.

- **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

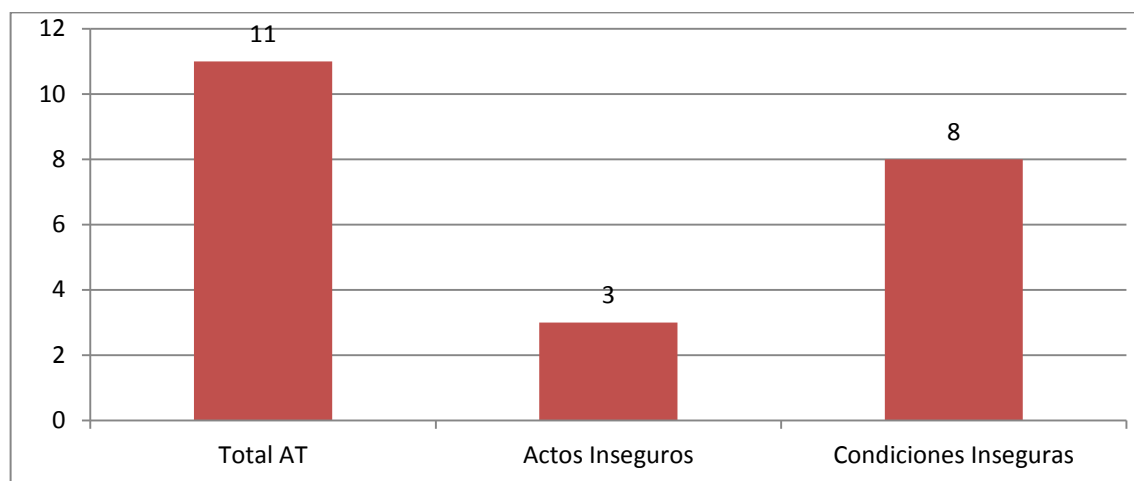
Al revisar y analizar la información que se levantó por medio de los diferentes métodos vistos anteriormente, es necesario evidenciar más resultados que realmente identifiquen el panorama de la organización Droservicio y los cargos objeto de estudio, por lo que se procederá a mostrar la clasificación de los accidentes de trabajo y su grupo de riesgos, para posteriormente exponer los análisis económicos.

Tabla 13. Clasificación de los Accidentes de Trabajo (AT)

Clasificación AT semestre 1 del 2012		
Total AT	Actos Inseguros	Condiciones Inseguras
11	3	8

Los datos de la tabla 13 corresponden al documento control de seguimiento de las incapacidades de los empleados de la empresa Droservicio.

Grafico 7. Clasificación de los Accidentes de Trabajo semestre 1 del año 2012



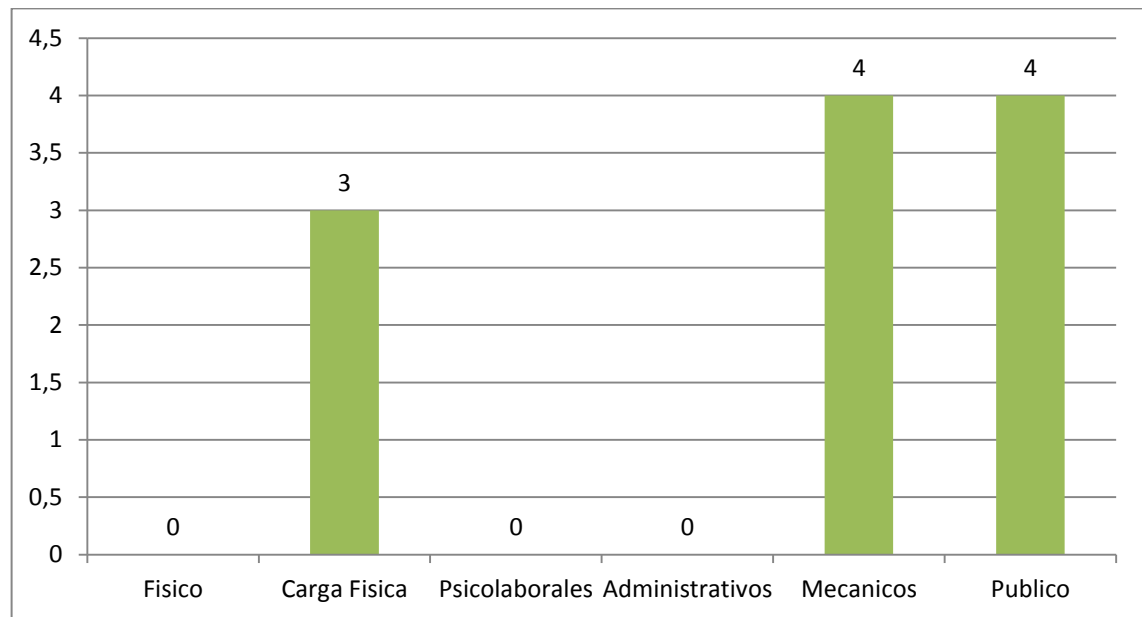
En la caracterización de los Accidentes de Trabajo, durante el Semestre 01 de 2012 en Droservicio, se observa que de los 11 eventos incapacitantes, ocho (8) se atribuyen a las condiciones inseguras, mientras que los tres (3) restantes se relacionan como actos inseguros.

Tabla 14. Grupo de riesgos⁸⁶

Grupo de riesgos	
Físico	0
Carga Física	3
Psicolaborales	0
Administrativos	0
Mecánicos	4
Público	4

⁸⁶ DÍAZ URREGO Wilfredo; Factores de riesgo ocupacionales; Servicio nacional de aprendizaje; cartilla # 2

Grafico 8. Grupo de riesgo



Siguiendo la caracterización de los factores de riesgos, propuesta para esta investigación, la gráfica indica que, durante el Semestre 01 de 2012, en la empresa Droservicio, los factores mecánicos y públicos registran los eventos AT más significativos, seguidos de los factores asociados a AT por carga física.

▪ **Análisis económico**

Se convertiría en motivo de preocupación para la empresa Droservicio Ltda. si se realiza el cálculo del costo de los días no laborados versus el salario que devenga cada persona ausente, si tomamos como referencia cargos como el director comercial o el jefe de bodega quienes devengan salarios muy altos en comparación con el resto de empleados, saldría muy costoso una ausencia de los mismos y esto sin tener en cuenta las políticas de la empresa respecto al pago de los reemplazos.

A continuación se listan los salarios devengados por cargo.

Tabla 15. Salarios devengados por los empleados de la empresa Droservicio en el semestre 1 del año 2012.

Cargo	Salario
Almacenista	\$ 566.700
Auxiliar Contable	\$ 855.100
Auxiliar de Archivo	\$ 750.000
Auxiliar de Compras	\$ 855.100
Auxiliar de Devoluciones	\$ 566.700
Auxiliar de Gestión Humana	\$ 855.100
Auxiliar de Ingresos	\$ 566.700
Despachador	\$ 566.700
Director Comercial	\$ 4.600.000
Jefe de Bodega	\$ 1.200.000
Jefe Tesorería	\$ 1.800.000
Mensajero de Entregas	\$ 566.700
Separador	\$ 566.700
Vendedor Interno	\$ 1.100.000

Es importante mencionar las políticas de la empresa para la ejecución de pagos a las personas que realizarán las funciones de quienes se ausentan por concepto de accidente de trabajo y enfermedad general, ya que se ha establecido por la Gerencia los siguientes porcentajes de compensación:

Tabla 16. Políticas de pago para reemplazos

Políticas Empresa	% Respecto a salario devengado por la persona ausente
De 1 a 5 Días de incapacidad se paga:	5%
De 6 a 10 Días de incapacidad se paga:	10%
De 11 a 15 Días de incapacidad se paga:	25%
De 16 a indefinido Días de incapacidad se paga:	45%

Además la empresa paga un auxilio del 25% del salario devengado en el momento del accidente de trabajo a las personas que por incapacidad de Accidente de Trabajo (AT) obtuvieron más de 15 días de incapacidad en un mismo periodo.

Tabla 17. Políticas de pago auxilio

Políticas Empresa	% Respecto a salario devengado por la persona incapacitada
De 16 a indefinido Días de incapacidad se paga:	Un Auxilio del 25% por mes del salario

Partiendo de lo anterior, a continuación se presenta el cálculo del sobrecosto incurrido por las ausencias generadas de enfermedad general en el semestre 1 del 2012.

Tabla 18. Sobrecostos Enfermedad General (EG)

Cargo	Salario (en pesos)	Sobre costo enero (en pesos)	Sobre costo febrero (en pesos)	Sobre costo marzo (en pesos)	Sobre costo abril (en pesos)	Sobre costo mayo (en pesos)	Sobre costo junio (en pesos)	Total por empleado (en pesos)
Auxiliar Contable	855,100	128,265	384,795	128,265	128,265	384,795	128,265	1,282,650
Auxiliar Contable	855,100	128,265	128,265	128,265	128,265	171,020	128,265	812,345
Auxiliar de Archivo	750,000	112,500	262,500	112,500	112,500	150,000	112,500	862,500
Auxiliar de Compras	855,100	128,265	384,795	384,795	128,265	128,265	384,795	1,539,180
Auxiliar de Devoluciones	566,700	85,005	85,005	255,015	255,015	85,005	85,005	850,050
Auxiliar de Gestión Humana	855,100	171,020	299,285	128,265	299,285	299,285	299,285	1,496,425
Auxiliar de Ingresos	566,700	85,005	85,005	85,005	113,340	113,340	85,005	566,700
Auxiliar de Ingresos	566,700	113,340	85,005	85,005	85,005	85,005	85,005	538,365
Director Comercial	4,600,000	1,610,000	1,610,000	1,610,000	1,610,000	2,070,000	1,610,000	10,120,000
Jefe de Bodega	1,200,000	180,000	180,000	540,000	180,000	540,000	540,000	2,160,000
Jefe Tesorería	1,800,000	270,000	360,000	270,000	360,000	270,000	360,000	1,890,000
Vendedor Interno	1,100,000	165,000	495,000	495,000	165,000	165,000	165,000	1,650,000
Vendedor Interno	1,100,000	165,000	495,000	495,000	165,000	495,000	165,000	1,980,000
Vendedor Interno	1,100,000	165,000	165,000	165,000	165,000	495,000	165,000	1,320,000
Vendedor Interno	1,100,000	165,000	165,000	495,000	165,000	165,000	165,000	1,320,000
Vendedor Interno	1,100,000	165,000	165,000	165,000	165,000	165,000	165,000	990,000
							Total General	29,378,215

Respecto al costo de los días no laborados por Enfermedad General (EG) quienes reportan los mayores valores son el Director Comercial y el Jefe de Bodega, quien a pesar de no presentar ausencias con número significativo de días, si tiene un salario muy alto para cubrir con respecto a sus pares.

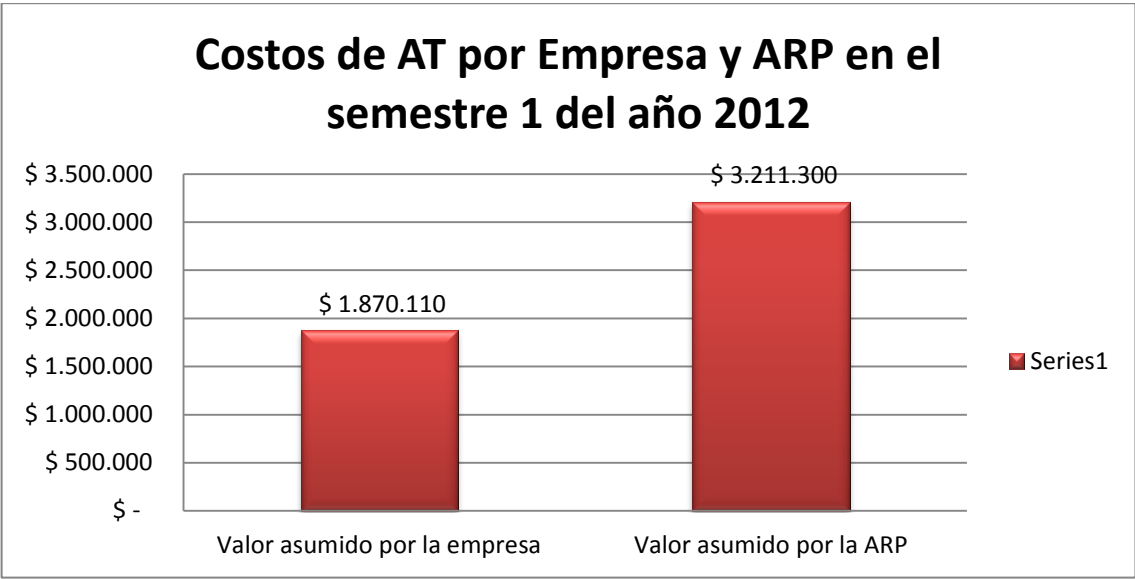
Es importante anotar que dichas ausencias, para el total de 16 eventos, tuvo un costo total para la empresa Droservicio de \$29.378.215 pesos, lo que significa un 6% de la utilidad anual.

Respecto al análisis de costos para los Accidentes de Trabajo (AT) se encontró lo siguiente:

Tabla 19. Costos Accidente Trabajo (AT)

Cargo	# AT	# Días	Valor del salario bruto diario (en pesos)	Valor del total días de incapacidad (en pesos)	Valor asumido por la empresa (en pesos)	Valor asumido por la ARP (en pesos)
Almacenista	3	46	18.890	868.940	510.030	358.910
Despachador	1	7	18.890	132.230	56.670	75.560
Mensajero de Entregas	5	182	18.890	3.437.980	1.076.730	2.361.250
Separador	2	34	18.890	642.260	226.680	415.580
Total		269			1.870.110	3.211.300

Grafico 9. Costos de Accidentes de Trabajo por Empresa y ARP en el semestre 1 del año 2012



En términos de costos por Accidente de Trabajo (AT), en la gráfica se observa que los 11 AT, generaron 269 días no laborados, cuyo costo económico fue asumido, en su mayor proporción por la ARP, y en su menor proporción por la Empresa Droservicio, aunque con una cifra representativa para el semestre 01 de 2012.

Dichos costos solo abarcan el valor en días de las incapacidades, pero también es importante resaltar los costos indirectos tales como los reemplazos del personal y el auxilio mencionado anteriormente del 25% del salario.

La siguiente tabla evidencia los sobre costos mencionados anteriormente pormenorizado:

Tabla 20. Sobrecostos por reemplazos y auxilio

Cargo	Salario (en pesos)	Sobre costo enero (en pesos)	Sobre costo febrero (en pesos)	Sobre costo marzo (en pesos)	Sobre costo abril (en pesos)	Sobre costo mayo (en pesos)	Sobre costo junio (en pesos)	Total por empleado (en pesos)
Almacenista	566,700	28,335	28,335	28,335	28,335	28,335	28,335	170,010
Almacenista	566,700	28,335	28,335	28,335	0	28,335	28,335	141,675
Almacenista	566,700	28,335	28,335	28,335	0	56,670	28,335	170,010
Despachador	566,700	28,335	28,335	28,335	28,335	0	28,335	141,675
Mensajero de Entregas	566,700	56,670	56,670	28,335	28,335	56,670	141,675	368,355
Mensajero de Entregas	566,700	28,335	56,670	56,670	141,675	141,675	28,335	453,360
Mensajero de Entregas	566,700	56,670	0	28,335	28,335	56,670	0	170,010
Mensajero de Entregas	566,700	56,670	56,670	141,675	141,675	396,690	28,335	821,715
Separador	566,700	141,675	56,670	56,670	28,335	28,335	28,335	340,020
							Total General	2,776,830

Si tomamos los costos de los días asumidos por la empresa que son \$1.810.110 (tomado de la tabla 19) más los costos de los reemplazos y los auxilios que son \$2.776.830 (tomados de la tabla 20), estaríamos hablando de un total de \$4.586.940, lo que significa un 0.9% de la utilidad anual de Droservicio.

Más allá de los costos está implícito el riesgo y las variables bajo las cuales los operarios de Droservicio están influenciados en sus labores diarias, tal como se evidencio en el análisis del formato de observación directa, por medio de los cuales se realizo la recolección de información.

3.2. PLAN DE ACCIÓN, PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

Hasta la fecha de realización de esta investigación, no se encontraron indagaciones previas para la caracterización de las ausencias de los empleados y su relación con los factores de riesgo a que están expuestos. Pese a lo anterior se manifestó por medio de la persona encargada de Gestión Humana que se contaba con la existencia de un panorama de riesgo al cual no se logró acceder por efectos que la información reposaba en el archivo pero no la encontraron.

A raíz de la falta de información para conocer de antemano las razones por las cuales se presentaban los accidentes de trabajo, se diseñaron formatos tales como la observación directa y la encuesta, por medio de los cuales se caracterizaron los cargos objeto de estudio; tal como se evidencio anteriormente, en el análisis de la situación actual, se simplificaron los resultados, con el ánimo de evidenciar, más claramente el plan de mejoramiento a ejecutar.

Dado lo anterior se sugieren las siguientes actividades como plan de mejoramiento:

1. Diseño de formato e implementación de pausas activas
2. Retroalimentación a la Gerencia de la compra de herramientas de trabajo
3. Compra y entrega de elementos de protección personal y elementos de dotación
4. Gestionar con la ARP programas que informen al trabajador sobre los riesgos
5. Implementación de un formato que permita identificar las necesidades de formación, experiencia, responsabilidades, riesgos, entre otras de los cargos.

A continuación se procede a ampliar más claramente en qué consisten estas actividades:

1. Se implementó un formato de pausas activas, el cual se extendió en cada una de las áreas de la empresa, adicionalmente para una mejor apropiación del tema se dictaron charlas de 15 minutos, en los cuales se explicaba la importancia de la realización de estos ejercicios durante la jornada laboral; las horas pactadas para la realización de dichas pausas fueron a las 10:00 a.m. y 3:00 p.m. por espacio de 5 minutos cada una.

El contenido de dicha presentación se registro en el Anexo K (Ir a Anexos).

El Anexo L formato diseñado para realizar pausas activas, se entregó durante las charlas para su posterior aplicación. (ir a Anexos)

Dicha retroalimentación al personal se realizó durante inicio del mes de junio del año 2012, por lo que se realizó seguimiento a través de visitas esporádicas a los diferentes puestos de trabajo, en las horas pactadas para la realización de las mismas.

2. A través de los avances y hallazgos de esta investigación se retroalimentó a la Gerencia de la importancia de adquirir herramientas, que se ajusten a las necesidades de cada uno de los cargos objeto de estudio, además de, mejorar los lugares de trabajo a fin que contribuyan a la generación de ambientes más seguros.

Las herramientas, básicas, requeridas por el personal principalmente expuesto a los riesgos se encuentran en el Anexo M.

3. A través de las encuestas realizadas a los cargos objeto de estudio se evidencio la ausencia, pero a la vez, necesidad de entregar elementos de protección personal y dotación, lo anterior con el ánimo de dar cumplimiento a la ley 9 de 1979 y a la resolución 2400 de 1979 del ministerio de trabajo.

Los principales elementos de protección personal requeridos se encuentran en el Anexo N.

4. Gestionar con la ARP programas que informen al trabajador de los riesgos que corren por realizar mal sus labores diarias y fomentar el auto cuidado, dichos programas se evidencian en el Anexo Ñ.

Los anteriores programas se pactaron con la ARP, para ejecutarse en el segundo semestre del 2012, por lo que no se alcanzó a recolectar el registro de las capacitaciones ni tampoco a medir su aporte a la creación de cultura en prevención y autocuidado.

5. Finalmente en la empresa Droservicio no se cuenta con un formato que ayude a identificar las necesidades de un cargo ya existente ni nuevo, por lo que a través de las encuestas y las observaciones directas de cada una de las labores de los cargos objeto de estudio, se logró realizar un formato denominado norma de competencia funcional por cargo, el cual se encuentra en el Anexo O, la cual ayuda a identificar los puntos más relevantes que se hacen necesarios para asemejar un cargo y sus necesidades funcionales, de conocimiento, experiencia y riesgos.

Para este caso, el de los cargos objeto de estudio se encuentra en el Anexo P.

4.0. CONCLUSIONES

Con respecto a la formulación del problema, los objetivos de esta investigación y de acuerdo con los resultados y análisis de la información obtenida es posible concluir lo siguiente:

En el desarrollo de la investigación se halló que el ausentismo en la empresa se debe a la falta de acciones en pro de la prevención y gestión del riesgo. No se planean capacitaciones en comportamiento seguro, autocuidado, manejo de cargas, pausas activas, riesgo psicolaboral, responsabilidad civil y penal. No hay seguimiento a los diagnósticos médicos de la enfermedad general ni de accidentes de trabajo de forma que permitan tomar decisiones oportunas; no se vislumbran actividades de corrección de focos de riesgo ni mucho menos de prevención de los mismos, lo anterior genera índices de ausentismo.

Debido al desconocimiento de los factores de riesgos que afectan a las personas, la empresa se ve expuesta a que un empleado pueda tener una incapacidad permanente o una disminución de su capacidad laboral por algún accidente de trabajo, generando ausentismo.

Se evidencia la falta de acompañamiento, promoción y prevención de la administradora de riesgos profesionales y de las diferentes EPS, lo que no contribuye a disminuir los altos índices de factores de riesgo y ausentismo.

En la caracterización de los Accidentes de Trabajo, durante el Semestre 01 de 2012 en Droservicio, se observa que de los 11 eventos incapacitantes, ocho (8) de estos se atribuyen a las condiciones inseguras, mientras que los tres (3) restantes se relacionan como actos inseguros.

Siguiendo la caracterización de los factores de riesgos, propuesta para esta investigación, la gráfica indica que, durante el Semestre 01 de 2012, en la empresa Droservicio, los factores mecánicos y públicos registran los eventos AT más significativos, seguidos de los factores asociados a AT por carga física.

Una causa adicional del ausentismo, se evidencia a través del resultado obtenido en la encuesta, el cual evidencia que el 100% de los encuestados no ha recibido capacitaciones en salud ocupacional, lo que es preocupante el desconocimiento del personal de temas acerca de prevención de riesgos, además otro tema es la falta de entrega de elementos de protección personal, del 100% de la población encuestada afirma nunca haber recibido dichos elementos.

Otro de los factores que incrementan el ausentismo laboral en la empresa Droservicio es la falta de herramientas de trabajo idóneas con las cuales cada una de las personas que hacen parte de la empresa desempeña sus funciones diarias.

Las situaciones de riesgo asociadas al ausentismo evidenciadas por medio de esta investigación son tales como; posturas inadecuadas, estrés laboral, dolores asociados a la columna, alto tiempo de movimiento repetitivo, transporte de carga manual, postura de pie la mayor parte del tiempo, tropiezos y caídas por recorrer distancias a pie con los brazos ocupados impidiendo ver hacia el frente, fatigas, lumbagos, riesgos públicos, químicos y ergonómicos.

Otro factor importante es el desconocimiento del panorama de riesgos de cada una de las áreas, ya que esto conlleva a la realización de actos inseguros por parte de las personas.

5.0. RECOMENDACIONES

A pesar de la implementación del plan de acción es importante tener en cuenta la situación de severidad del ausentismo de algunos de los empleados atribuidos a factores de riesgo de diverso orden (físico, mecánico, público y de carga física) en la empresa Droservicio Ltda., de Cali, caracterizada durante el Semestre 01 de 2012, por lo que se plantean las siguientes recomendaciones, con el fin de generar cultura de autocuidado y tener continuidad con cada una de las actividades explicadas anteriormente:

- Aplicar por parte del área de Gestión Humana, el formato Norma de Competencia Funcional implementado a partir de esta investigación, con el fin de conocer las características propias de cada cargo.
- Se debe llevar por parte del área de Gestión Humana un registro y control detallado sobre los eventos que involucren el estado de salud de los empleados.
- El área de Gestión Humana y las directivas de la empresa, brinden mayor relevancia a los casos pertinentes a salud ocupacional, por medio del COPASO (comité paritario de salud ocupacional).
- Realizar seguimiento de la ejecución de las pausas activas, propuestas en esta investigación; además, tener en consideración la adquisición de las diferentes herramientas, elementos de protección personal y elementos de dotación requeridos por los diferentes cargos, con aras de disminuir la exposición al riesgo.
- Ampliar este estudio al resto de los cargos de la empresa, para minimizar los factores de riesgo asociados al ausentismo por enfermedad general.
- Llevar un control detallado de los diferentes archivos, en los que se evidencia las no marcaciones de reloj y las ausencias de los empleados.
- Actualizar y socializar el Panorama de riesgos de la empresa Droservicio.
- Unificar y formalizar los formatos de registros de ausencia asociados a diversos factores de riesgo; incluir en estos casilla para el registro de

ausencias debidas a otras situaciones, además de la EG y los AT, tales como:

- ◆ Tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor
 - ◆ Faltas voluntarias por motivos personales.
 - ◆ Dificultades y problemas financieros
 - ◆ Problemas de transporte.
 - ◆ Baja motivación para trabajar.
 - ◆ Clima organizacional insostenible.
 - ◆ Falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo.
 - ◆ Escasa supervisión de la jefatura.
 - ◆ Políticas inadecuadas de la organización.
- Optimizar el Programa de Salud Ocupacional enfatizando los servicios de medicina preventiva y de seguridad industrial, trabajando de la mano con la ARP.

BIBLIOGRAFÍA

A.R.P. Colpatria. Guía para la elaboración de un programa de Salud Ocupacional Empresarial. 2003

ABAD Héctor. Vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo ambientales en el mundo del trabajo. página. 1 – 21

ACHS; Fundamentos de seguridad industrial; página 3

ALMAZAN Ismael. Grijalbo diccionario enciclopédico 2010 ediciones Grijalbo S.A.

ALONSO Germán. ¿Qué es una pausa activa? Noviembre 06 del 2009.

ARENAS MONSALVE Germán. Los riesgos de trabajo y la salud ocupacional en Colombia. Bogotá Legis. 1991

ARP Sura; glosario

Asociación Colombiana de Exportadores de Flores- Asocolflores. Estadísticas del sector floricultor [citado 29 septiembre 2010]. Disponible en internet: www.asocolflores.org

Auditoria pública. Revista de los órganos autonómicos de control externo nº 7 octubre 1996. pp. 14-19

AYALA LC. Legislación en Salud Ocupacional y riesgos profesionales. Bogotá

Caja Costarricense de seguro social centro de desarrollo estratégico e información en salud y seguridad social. Salud ambiental y ocupacional. 2004

CEBALLOS HUERTAS Guido Enrique. Sistema de gestión de la calidad. SENA regional Nariño- Ipiales.

CONCHA Ángela y VELANDIA Edgar. Seguros de personas y seguridad social, el sistema general de riesgos profesionales. Bogotá Junio del 2011. Disponible en Internet: http://www.prevencionintegral.com/Articulos/@Datos/_ORP2007/0660.pdf

Consejo Colombiano de Seguridad; 2004; Página 1

Consejo Colombiano de Seguridad; Publicación 343; Mayo-2012

CORTÉS DÍAZ José María. Seguridad e Higiene del Trabajo. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Ed. Alfa Omega. 1996. 3ª Ed.

Dane. Colombia. 2012. Informe mensual [citado 31 de Enero del 2012]. Disponible en: <http://www.dane.gov.co>

Dane. Colombia. 2012. Informe trimestral [citado 08 de Febrero del 2012]. Disponible en: <http://www.dane.gov.co>

DE ACUÑA Francia, CHONG Carlos, CONCEPCIÓN Lineth, DE LA CRUZ Massiel. Salud ocupacional. P. 22 – 55

DIARIO “LA GACETA”. Ley de protección al trabajador. P 1 – 70.

DÍAZ URREGO Wilfredo. Factores de riesgo ocupacionales. Servicio nacional de aprendizaje. Cartilla # 2 Disponible en: http://www.fasecolda.com/fasecolda/BancoConocimiento/R/riesgos_profesionales_estadisticas_del_ramofinal.asp

ESCAREZ Santiago. Circular 2345. 2007. página 1

Federación de Aseguradores Colombianos, Fasecolda. 2010 [citado 29 septiembre 2010].

GUTIÉRREZ Ana María. Guía técnica de sistema de vigilancia epidemiológica. Noviembre 2008. P. 3 – 150.

HURTADO Ángela. Diccionario enciclopédico 2009. P. 150 – 156

Instituto Nacional de la Seguridad Social. Guía de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Folleto 2012. P. 1 – 2

KALMANOVITZ S, editor. Nueva Historia Económica de Colombia. Fundación edición 2009

LIZARAZOA G César, FAJARDO Javier M., BERRIOA Shyrle, QUINTANA Leonardo. Breve historia de la salud ocupacional en Colombia. Departamento de Ingeniería Industrial. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.

MANGOSIO Jorge. Higiene y seguridad en el trabajo. 2008. página 2

MESA Francisco y KAEMPFFER Ana María. 30 años de estudio sobre ausentismo laboral en Chile: una perspectiva por tipos de empresas en Revista Médica de Chile, N° 132. 2004. páginas 1100-1108

Ministerio de la protección social de la republica de Colombia. ¿Cómo se paga la incapacidad por enfermedad general? Octubre 22 del 2010. Disponible en Internet:

<http://acontable.com/boletines/35-boletines/3893-icomo-se-paga-la-incapacidad-por-enfermedad-general.html>

Ministerio de la protección social de la republica de Colombia. Informe de enfermedad profesional en Colombia. Año 2011 – 2012. Disponible en Internet: http://intranet.oit.org.pe/WDMS/bib/virtual/coleccion_tem/seg_trab/enfermedad_profesional_COL.pdf

Ministerio de la protección social de la republica de Colombia. Novedades en el sistema general de riesgos profesionales. Disponible en Internet: http://www.ejrlb.net/medios/docs/113/223_05_Novedades_Riesgos_Profesionales.pdf

Ministerio de la Protección Social. Guía técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional. Imprenta nacional de Colombia. 2011

Ministerio de la Protección Social. Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales. Bogotá 2007.

Ministerio de Protección Social, 2009 [citado 29 sep 2010].

Ministerio del trabajo y promoción del empleo. Normas laborales protección al trabajador. Disponible en Internet: <http://www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=59&tip=54>

NIETO Oscar Z. Ausentismo Laboral Definiciones, Impacto, Análisis, Plan de Acción. Colmena Riesgos Profesionales. febrero 2003. página 3

OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY ASSESSMENT SERIES. Occupational health and safety management systems: Guidelines for the implementation of OHSAS 18001. London, united Kingdom. página 54

PALOMINO CERVANTES Jesús. Fundamento Legal de la Salud Ocupacional. 2010

POLO ALVARADO Bertha Eugenia. Seminario aplicación de la vigilancia epidemiológica en salud ocupacional. Noviembre 7,8 y 9 del 2012. Disponible en Internet: http://saludocupacional.com.co/18semana/images/descargas/Seminario_Aplicacion_de_la%20vigilancia_epidemiologica.pdf

REYES Helio. Vigilancia epidemiológica en salud ocupacional. Noviembre 4 de 2011.

RODRÍGUEZ Andrés, SAMANIEGO Carlos y ORTIZ Yolanda; Auditoria publica, revista de los órganos autonómicos de control externo N. 7, Causas y efectos del ausentismo laboral. 1996. página 3-4

RUIZ SALAZAR Antonio. Salud ocupacional y productividad. Editorial limusa. 1997 S.A; 2010

SAMANIEGO VILLASANTE Carlos. Absentismo, rotación y productividad. 2006

Superintendencia nacional de salud. Manual preguntas sobre derechos y deberes del régimen contributivo del sistema general de seguridad social en salud. Febrero 2002. Disponible en Internet: <http://actualicese.com/editorial/recopilaciones/SeguridadSocial/manualderydeb.pdf>

Universidad de Medellín, educación continua. Diplomado de gestión NTC OHSAS18001:2007

ZÚÑIGA Castañeda Geovanny. Conceptos básicos en salud ocupacional y sistema general de riesgos profesionales en Colombia. Mayo 2004.

ANEXOS

Anexo A. Formato observación directa

Factores de riesgo de ausentismo en Droservicio Ltda.		
Instrumentos para la recolección de información		
Observación directa		
Objetivo: Observar de manera directa el labores diarias de los operarios para visibilizar los factores de riesgo en relación con el ausentismo.		
Empleado:		¿Cómo lo hace?
Código:		
Fecha:		
Periodo de Observación:		
Cargo		
Labores que realiza		
		Posibles situaciones de riesgo asociadas a ausentismo
Observaciones		
		¿Qué hacer para prevenir esas situaciones de riesgo?
Análisis		

Anexo B. Formato observación directa cargo Despachador

Factores de riesgo de ausentismo en Droservicio Ltda.		
Instrumentos para la recolección de información		
Observación directa		
Objetivo: Observar de manera directa el desempeño de operarios para visibilizar los factores de riesgo en relación con el ausentismo.		
Empleados:	SÁNCHEZ JOSÉ YUBANY	¿Cómo lo hace?
Código:	1134	La primera actividad del día es reunir los mensajeros para corroborar la entrega de los despachos realizados la tarde anterior, verificar el recibido de dinero, ordena el puesto y se dispone a despachar las facturas recibidas; para cumplir lo anterior debe permanecer de pie y en constante movimiento, trasladar la mercancía desde el área de separado hasta la ventanilla por medio de la cual entrega a los mensajeros (10 mt), el traslado de la misma lo realiza con sus manos y brazos lo que genera que siempre se encuentre con las manos ocupadas e incurre en caída de los medicamentos por abarcar mayor cantidad, el peso y volumen de la mercancía es variable (un pedido de algodones y gasas ocupan mucho espacio pero poco peso, por el contrario un pedido de líquidos o sueros ocupa poco espacio pero si un sobrepeso para trasladar en las manos y a pie). Esta persona se somete a altos niveles de estrés ya que es responsable de liquidar los impuestos, los descuentos comerciales y el cobro de las facturas que estaban a crédito.
Fecha:	Marzo del 2012	
Periodo de Observación:	30 días	
Cargo	Despachador	
Labores que realiza	Da salida a los medicamentos separados previamente por el Separador	
	Verifica la clasificación entregada por el Separador (Compara la orden de venta con la factura, tanto en presentación del medicamento como en cantidades y componentes)	
	Elaboración de recibos de pago, liquidación de impuestos y descuentos comerciales otorgados a los clientes	
	Recibe y controla el efectivo que entregan los mensajeros y lo remite a la tesorería	Posibles situaciones de riesgo asociadas a ausentismo

	Planea las rutas de entrega para cada uno de los mensajeros teniendo en consideración los puntos latitudinales de la ciudad y la proximidad entre los clientes	El alto tiempo de movimiento repetitivo
Observaciones	La jornada laboral la cumple en continuo movimiento repetitivo y en postura de pie	El transporte de carga manual
		La postura de pie la mayor parte del tiempo de su jornada laboral
	De la adecuada planeación y organización de las rutas de distribución depende la oportuna entrega de los pedidos a los clientes y proporcionalmente el nivel de satisfacción de estos. Por lo anterior las ausencias en este cargo son álgidas porque no todas las personas tienen la habilidad y el conocimiento para ordenar adecuadamente la distribución de los pedidos	Riesgo de tropiezos y caídas por recorrer distancias a pie con mercancía en las manos y brazos
		Estrés por presión laboral
Análisis	Remitirse a prevenir las situaciones de riesgo para minimizar las acciones correctivas y por el contrario encontrar acciones preventivas que apunten a minimizar el ausentismo laboral y los trabajadores entiendan la importancia de cambiar las malas acciones en sus labores diarias.	¿Qué hacer para prevenir esas situaciones de riesgo?
		Realizar pausas activas antes y a punto de terminar su jornada laboral, con una duración de 5 minutos cada una para un total de 10 minutos diarios.
		Adquirir herramientas que se ajusten a las necesidades del cargo (que faciliten movilidad de la carga y disminuyan tiempo de estar de pie)
		Gestionar con la ARP programas que informen al trabajador de los riesgos que corre por realizar mal sus labores diarias.
		Realizar formatos estándar en los cuales se identifiquen las necesidades, tales como funcionales, de conocimiento, experiencia y riesgos de los cargos.

Anexo C. Formato observación directa cargo Mensajero

Factores de riesgo de ausentismo en Droservicio Ltda.		
Instrumentos para la recolección de información		
Observación directa		
Objetivo: Observar de manera directa el desempeño de operarios para visibilizar los factores de riesgo en relación con el ausentismo.		
Empleados:	ECHEVERRY QUICENO ABEL	¿Cómo lo hace? Al inicio de la jornada laboral rinden informe del estado mecánico de la motocicleta, procede a realizar la entrega del dinero recibido de la jornada anterior; de los recibos de caja que corresponden a ventas de crédito y contado, facturas de venta radicadas. Recibe la primera ruta de entrega y procede a cargar la motocicleta con todos los paquetes; debe procurar por conservar la integridad de los medicamentos transportados porque entre otras cosas se transportan inyectables, sueros, jeringas y frascos de vidrio; debe cumplir con la totalidad de la ruta no importando el domicilio de los clientes (la mayor parte de estos están ubicados en barrios populares y algunos en zonas críticas como el distrito). El volumen de la carga a transportar es bastante grande en ocasiones exigiéndole un mayor equilibrio, control y estabilidad sobre la motocicleta dada la carga.
	MENESES DARÍO FERNANDO	
	MONSALVE ANDRÉS	
	MALDONADO JAIRO	
Código:	1117; 1120; 1122; 1127	
Fecha:	Abril 2012	
Periodo de Observación:	30 días	
Cargo	Mensajero	
Labores que realiza	Recibe rutas de entrega	
	Da el recibido de la mercancía a entregar a los clientes (verifica los medicamentos relacionados en la factura vs lo físico)	
	Recibe los talonarios de pago con los cuales deberá cobrar a los	Posibles situaciones de riesgo asociadas a ausentismo

	clientes las facturas de contado y crédito; debe responder por un talonario numerado y varias copias de cada recibo de caja	Dolores asociados a la columna vertebral
	Recibe dinero en efectivo de los clientes y debe entregarlo al Auxiliar de Despachos o la Tesorería	Riesgo público Riesgo mecánico
	Cumplir con la totalidad de la ruta de entrega no importando la extensión y latitud de la misma	Riesgo físico
Observaciones	Las cargas transportadas por las motocicletas en ocasiones son sobredimensionadas y pondrían en riesgo la maniobrabilidad y reacción oportuna con el tráfico de la ciudad, abriendo camino para una eventual caída, pérdida de equilibrio u accidente de tránsito con otro vehículo. Realizar las entregas de mercancía en los barrios populares y cargar con dinero en efectivo los hace propensos hacer hurtados tanto el dinero, la mercancía e incluso la motocicleta. La jornada laboral la cumplen la mayor parte del tiempo recorriendo en la moto, exponiéndolos al calor del motor, vibraciones del mismo, malas posturas y condiciones climáticas.	Riesgo Químico
		Riesgo Ergonómico
		¿Qué hacer para prevenir esas situaciones de riesgo?
Análisis	Remitirse a prevenir las situaciones de riesgo para minimizar las acciones correctivas y por el contrario encontrar acciones preventivas que apunten a minimizar el ausentismo laboral y los trabajadores entiendan la importancia de cambiar las malas acciones en sus labores diarias.	Regular el volumen de la carga a despachar
		Abstenerse de realizar entregas en sectores populares a partir de horas determinadas
		Hacer entregas recurrentes de dinero al Auxiliar de despachos o Tesorería
		Realizar pausas activas antes y a punto de terminar su jornada laboral, con una duración de 5 minutos cada una para un total de 10 minutos diarios.

		Formación en prevención vial
		Dotar de elementos de protección personal (rodilleras, hombreras, corrector de posturas)
		Verificar el uso correcto y apropiado de casco y chaleco
		Realizar formatos estándar en los cuales se identifiquen las necesidades, tales como funcionales, de conocimiento, experiencia y riesgos de los cargos.

Anexo D. Formato observación directa cargo Almacenista

Factores de riesgo de ausentismo en Droservicio Ltda.		
Instrumentos para la recolección de información		
Observación directa		
Objetivo: Observar de manera directa el desempeño de operarios para visibilizar los factores de riesgo en relación con el ausentismo.		
Empleados:	LOBOA ARLY ALBERTO	¿Cómo lo hace?
	MONTOYA SILVA RUBIELA	
	PEDREROS JUAN CARLOS	
Código:	1119; 1123; 1129	Deben realizar recorridos observando la existencia de producto en las estanterías para identificar las necesidades y reabastecer los puntos con mercancía que trasladan desde el área de ingresos la cual se encuentran en un segundo piso. Para abastecer los estantes superiores deben hacer uso de escalera de mediana altura y equilibrar la carga que suben con su propio cuerpo. La mercancía que se baja del segundo piso lo realizan a pie, cargando la mercancía en los hombros descendiendo por escaleras
Fecha:	Mayo 2012	
Periodo de Observación:	30 días	
Cargo	Almacenista	
Labores que realiza	Alimenta las estanterías en sus diferentes niveles con mercancía que debe traer desde el área de ingreso	
	Separar la ubicación de los	

	medicamentos según criterios como: Laboratorios Tipo de medicamento Rotación Existencias Lote Presentación Etc.	Posibles situaciones de riesgo asociadas a ausentismo
		Posturas inadecuadas
		Dolores asociados a la columna vertebral
		Estrés producido por la inadecuada realización de sus labores diarias
Observaciones	Tienen desplazamientos cortos durante toda la jornada laboral	Fatiga
	Manejan escaleras de altura media	Caída desde escaleras
	Trasladan carga con su propio cuerpo	Lumbagos
	Requieren de concentración y orden para la clasificación de los medicamentos	
Análisis	Remitirse a prevenir las situaciones de riesgo para minimizar las acciones correctivas y por el contrario encontrar acciones preventivas que apunten a minimizar el ausentismo laboral y los trabajadores entiendan la importancia de cambiar las malas acciones en sus labores diarias.	¿Qué hacer para prevenir esas situaciones de riesgo?
		Realizar pausas activas antes y a punto de terminar su jornada laboral, con una duración de 5 minutos cada una para un total de 10 minutos diarios.
		Adquirir herramientas que se ajusten a las necesidades del cargo (que faciliten movilidad de la carga)
		Gestionar con la ARP programas que informen al trabajador de los riesgos que corre por realizar mal sus labores diarias.
		Realizar formatos estándar en los cuales se identifiquen las necesidades, tales como funcionales, de conocimiento, experiencia y riesgos de los cargos.
		Utilizar el calzado adecuado para disminuir riesgo de caída por deslizamiento

Anexo E. Formato observación directa cargo Separador

Factores de riesgo de ausentismo en Droservicio Ltda.		
Instrumentos para la recolección de información		
Observación directa		
Objetivo: Observar de manera directa el desempeño de operarios para visibilizar los factores de riesgo en relación con el ausentismo.		
Empleados:	CORTEZ FARID	¿Cómo lo hace?
Código:	1116	Primero verifica las existencias físicas de los medicamentos requeridos en las órdenes de compra, luego procede a separar, al realizar esta labor; la persona adquiere una postura inadecuada ya que comienza a sobre esforzarse para alcanzar los medicamentos que se encuentran en las estanterías en la parte superior a la cabeza del mismo, además al bajar los medicamentos se incurre en caída de los mismos al suelo y este para recogerlos se agacha sin doblar las piernas esforzando la columna. Terminada esta tarea llena sus brazos y manos con los medicamentos y sostiene la orden de venta con la boca; sin utilizar las herramientas destinadas para tal fin, advirtiéndose que demandan más tiempo y los medicamentos se solicitan urgente por el despachador.
Fecha:	Junio 2012	
Periodo de Observación:	30 días	
Cargo	Separador	
Labores que realiza	Separa los medicamentos de acuerdo a una orden de venta realizada previamente	
	Asegura que las cantidades separadas correspondan a la orden de venta	Posibles situaciones de riesgo asociadas a ausentismo
	Asegura que los nombres y características de los medicamentos correspondan a la orden de venta	Posturas inadecuadas
		Dolores asociados a la columna vertebral

	Realiza entrega de los medicamentos clasificados por orden de venta al Despachador	Estrés producido por la inadecuada realización de sus labores diarias
Observaciones	Es necesario realizar programas en los cuales se evidencie la necesidad de cambiar los hábitos de trabajo.	
		¿Qué hacer para prevenir esas situaciones de riesgo?
Análisis	Remitirse a prevenir las situaciones de riesgo para minimizar las acciones correctivas y por el contrario encontrar acciones preventivas que apunten a minimizar el ausentismo laboral y los trabajadores entiendan la importancia de cambiar las malas acciones en sus labores diarias.	Realizar pausas activas antes y a punto de terminar su jornada laboral, con una duración de 5 minutos cada una para un total de 10 minutos diarios.
		Brindar capacitaciones frente al manejo adecuado de herramientas de trabajo
		Realizar programas entre los diferentes grupos de trabajo en el cual se incentive el trabajo seguro de cada una de las personas que hacen parte del equipo.
		Gestionar con la ARP programas que informen al trabajador de los riesgos que corre por realizar mal sus labores diarias.
		Realizar formatos estándar en los cuales se identifiquen las necesidades, tales como funcionales, de conocimiento, experiencia y riesgos de los cargos.

Anexo F. Formato Encuestas

Encuesta estructurada Empresa Droservicio Ltda.

Objetivos: Identificar a partir de la conversación personalizada, los factores de riesgo asociados con el ausentismo

Código:

--

Cargo:

--

Fecha:

--

NOTA: Favor leer cuidadosamente cada pregunta y marcar con una X las opciones correspondientes

1. Por favor mencione los riesgos pertinentes a su función diaria de acuerdo a la siguiente tabla

Grupo de Riesgos	Respuesta
Físico	
Carga Física	
Psicolaborales	
Administrativos	
Mecánicos	
Publico	

2. De 1 a 3 donde 1 es grave, 2 es medianamente grave y 3 es no es grave, identifique el nivel de gravedad de los riesgos a los cuales usted considera estar expuesto.

Gravedad	Respuesta
1	
2	
3	

3. ¿Ha dejado usted de reportar accidentes de trabajo?

4. De ser positiva su respuesta, ¿por qué lo ha hecho?

5. ¿Conoce usted los procedimientos para realizar un reporte de accidente de trabajo?
6. Ha recibido usted alguna clase de capacitación por parte del área de salud ocupacional
7. De ser positiva su respuesta, ¿acerca de que tema ha recibido capacitación?
8. ¿Recibe y utiliza los EPP para desempeñar sus labores diarias?

Agradecemos su colaboración al contestar esta encuesta
Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas para la mejora de la Empresa

Anexo G. Formato Encuesta realizada al cargo Despachador

Encuesta estructurada Empresa Droservicio Ltda.

Objetivos: Identificar a partir de la conversación personalizada, los factores de riesgo asociados con el ausentismo

Código:	1134
Nombre:	SÁNCHEZ JOSÉ YUBANY
Cargo:	Despachador
Fecha:	10/04/2012

NOTA: Favor leer cuidadosamente cada pregunta y marcar con una X las opciones correspondientes

1. Por favor mencione los riesgos pertinentes a su función diaria de acuerdo a la siguiente tabla

Grupo de Riesgos	Respuesta
Físico	
Carga Física	X
Psicolaborales	
Administrativos	
Mecánicos	
Publico	

2. De 1 a 3 donde 1 es grave, 2 es medianamente grave y 3 es no es grave, identifique el nivel de gravedad de los riesgos a los cuales usted considera estar expuesto.

Gravedad	Respuesta
1	
2	
3	X

3. ¿Ha dejado usted de reportar accidentes de trabajo?

No

4. De ser positiva su respuesta, ¿por qué lo ha hecho?

NA

5. ¿Conoce usted los procedimientos para realizar un reporte de accidente de trabajo?

No

6. Ha recibido usted alguna clase de capacitación por parte del área de salud ocupacional

No

7. De ser positiva su respuesta, ¿acerca de que tema ha recibido capacitación?

NA

8. ¿Recibe y utiliza los EPP para desempeñar sus labores diarias?

No tengo elementos para mi cargo

Agradecemos su colaboración al contestar esta encuesta
Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas para la mejora de la Empresa

Anexo H. Formato Encuesta realizada al cargo Mensajero

Encuesta estructurada Empresa Droservicio Ltda.

Objetivos: Identificar a partir de la conversación personalizada, los factores de riesgo asociados con el ausentismo

Código:	1117
Nombre:	ECHEVERRY QUICENO ABEL
Cargo:	Mensajero de Entregas
Fecha:	10/04/2012

NOTA: Favor leer cuidadosamente cada pregunta y marcar con una X las opciones correspondientes

1. Por favor mencione los riesgos pertinentes a su función diaria de acuerdo a la siguiente tabla

Grupo de Riesgos	Respuesta
Físico	
Carga Física	X
Psicolaborales	
Administrativos	
Mecánicos	X
Publico	X

2. De 1 a 3 donde 1 es grave, 2 es medianamente grave y 3 es no es grave, identifique el nivel de gravedad de los riesgos a los cuales usted considera estar expuesto.

Gravedad	Respuesta
1	X
2	
3	

3. ¿Ha dejado usted de reportar accidentes de trabajo?

Si

4. De ser positiva su respuesta, ¿por qué lo ha hecho?

Por temor a un despido laboral

5. ¿Conoce usted los procedimientos para realizar un reporte de accidente de trabajo?

No

6. Ha recibido usted alguna clase de capacitación por parte del área de salud ocupacional

No

7. De ser positiva su respuesta, ¿acerca de que tema ha recibido capacitación?

NA

8. ¿Recibe y utiliza los EPP para desempeñar sus labores diarias?

No, la empresa no nos brinda dotación

Agradecemos su colaboración al contestar esta encuesta
Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas para la mejora de la Empresa

Encuesta estructurada
Empresa Droservicio Ltda.

Objetivos: Identificar a partir de la conversación personalizada, los factores de riesgo asociados

con el ausentismo

Código:	1120
Nombre:	MENESES DARÍO FERNANDO
Cargo:	Mensajero de Entregas
Fecha:	10/04/2012

NOTA: Favor leer cuidadosamente cada pregunta y marcar con una X las opciones

correspondientes

1. Por favor mencione los riesgos pertinentes a su función diaria de acuerdo a la siguiente tabla

Grupo de Riesgos	Respuesta
Físico	X
Carga Física	X
Psicolaborales	
Administrativos	
Mecánicos	
Publico	

2. De 1 a 3 donde 1 es grave, 2 es medianamente grave y 3 es no es grave, identifique el nivel de gravedad de los riesgos a los cuales usted considera estar expuesto.

Gravedad	Respuesta
1	X
2	
3	

3. ¿Ha dejado usted de reportar accidentes de trabajo?

Si

4. De ser positiva su respuesta, ¿por qué lo ha hecho?

Porque uno se accidenta en la moto y los costos del tránsito son más altos que la incapacidad

5. ¿Conoce usted los procedimientos para realizar un reporte de accidente de trabajo?

SI

6. Ha recibido usted alguna clase de capacitación por parte del área de salud ocupacional

No

7. De ser positiva su respuesta, ¿acerca de que tema ha recibido capacitación?

NA

8. ¿Recibe y utiliza los EPP para desempeñar sus labores diarias?

No.

Agradecemos su colaboración al contestar esta encuesta
Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas para la mejora de la Empresa

Encuesta estructurada
Empresa Droservicio Ltda.

Objetivos: Identificar a partir de la conversación personalizada, los factores de riesgo asociados con el ausentismo

Código:	1122
Nombre:	MONSALVE ANDRÉS
Cargo:	Mensajero de Entregas
Fecha:	10/04/2012

NOTA: Favor leer cuidadosamente cada pregunta y marcar con una X las opciones correspondientes

1. Por favor mencione los riesgos pertinentes a su función diaria de acuerdo a la siguiente tabla

Grupo de Riesgos	Respuesta
Físico	
Carga Física	
Psicolaborales	X
Administrativos	
Mecánicos	X
Publico	X

2. De 1 a 3 donde 1 es grave, 2 es medianamente grave y 3 es no es grave, identifique el nivel de gravedad de los riesgos a los cuales usted considera estar expuesto.

Gravedad	Respuesta
1	
2	X
3	

3. ¿Ha dejado usted de reportar accidentes de trabajo?

Si

4. De ser positiva su respuesta, ¿por qué lo ha hecho?

En ocasiones uno está muy lejos de la empresa cuando le pasan esas cosas

5. ¿Conoce usted los procedimientos para realizar un reporte de accidente de trabajo?

Si. Cuando entre a laborar me los mencionaron

6. Ha recibido usted alguna clase de capacitación por parte del área de salud ocupacional

No

7. De ser positiva su respuesta, ¿acerca de que tema ha recibido capacitación?

NA

8. ¿Recibe y utiliza los EPP para desempeñar sus labores diarias?

No, la empresa no me los ha entregado.

Agradecemos su colaboración al contestar esta encuesta
Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas para la mejora de la Empresa

Encuesta estructurada
Empresa Droservicio Ltda.

Objetivos: Identificar a partir de la conversación personalizada, los factores de riesgo asociados con el ausentismo

Código:	1127
Nombre:	MALDONADO JAIRO
Cargo:	Mensajero de Entregas
Fecha:	10/04/2012

NOTA: Favor leer cuidadosamente cada pregunta y marcar con una X las opciones correspondientes

1. Por favor mencione los riesgos pertinentes a su función diaria de acuerdo a la siguiente tabla

Grupo de Riesgos	Respuesta
Físico	
Carga Física	X
Psicolaborales	
Administrativos	X
Mecánicos	X
Publico	X

2. De 1 a 3 donde 1 es grave, 2 es medianamente grave y 3 es no es grave, identifique el nivel de gravedad de los riesgos a los cuales usted considera estar expuesto.

Gravedad	Respuesta
1	X
2	
3	

3. ¿Ha dejado usted de reportar accidentes de trabajo?

Si

4. De ser positiva su respuesta, ¿por qué lo ha hecho?

Porque uno se gana la multa de transito y la inmovilización de la moto

5. ¿Conoce usted los procedimientos para realizar un reporte de accidente de trabajo?

No

6. Ha recibido usted alguna clase de capacitación por parte del área de salud ocupacional

No

7. De ser positiva su respuesta, ¿acerca de que tema ha recibido capacitación?

NA

8. ¿Recibe y utiliza los EPP para desempeñar sus labores diarias?

Tengo la dotación que me dieron al ingresar a la empresa

Agradecemos su colaboración al contestar esta encuesta
Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas para la mejora de la Empresa

Anexo I. Formato Encuesta realizada al cargo Almacenista

Encuesta estructurada Empresa Droservicio Ltda.

Objetivos: Identificar a partir de la conversación personalizada, los factores de riesgo asociados con el ausentismo

Código:	1119
Nombre:	LOBOA ARLY ALBERTO
Cargo:	Almacenista
Fecha:	10/04/2012

NOTA: Favor leer cuidadosamente cada pregunta y marcar con una X las opciones correspondientes

1. Por favor mencione los riesgos pertinentes a su función diaria de acuerdo a la siguiente tabla

Grupo de Riesgos	Respuesta
Físico	X
Carga Física	X
Psicolaborales	
Administrativos	
Mecánicos	
Publico	

2. De 1 a 3 donde 1 es grave, 2 es medianamente grave y 3 es no es grave, identifique el nivel de gravedad de los riesgos a los cuales usted considera estar expuesto.

Gravedad	Respuesta
1	
2	X
3	

3. ¿Ha dejado usted de reportar accidentes de trabajo?

Si

4. De ser positiva su respuesta, ¿por qué lo ha hecho?

Porque nos pagan un menor salario

5. ¿Conoce usted los procedimientos para realizar un reporte de accidente de trabajo?

Si

6. Ha recibido usted alguna clase de capacitación por parte del área de salud ocupacional

No

7. De ser positiva su respuesta, ¿acerca de que tema ha recibido capacitación?

NA

8. ¿Recibe y utiliza los EPP para desempeñar sus labores diarias?

No

Agradecemos su colaboración al contestar esta encuesta
Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas para la mejora de la Empresa

Encuesta estructurada
Empresa Droservicio Ltda.

Objetivos: Identificar a partir de la conversación personalizada, los factores de riesgo asociados con el ausentismo

Código:	1123
Nombre:	MONTOYA SILVA RUBIELA
Cargo:	Almacenista
Fecha:	10/04/2012

NOTA: Favor leer cuidadosamente cada pregunta y marcar con una X las opciones correspondientes

1. Por favor mencione los riesgos pertinentes a su función diaria de acuerdo a la siguiente tabla

Grupo de Riesgos	Respuesta
Físico	
Carga Física	X
Psicolaborales	X
Administrativos	
Mecánicos	
Publico	

2. De 1 a 3 donde 1 es grave, 2 es medianamente grave y 3 es no es grave, identifique el nivel de gravedad de los riesgos a los cuales usted considera estar expuesto.

Gravedad	Respuesta
1	X
2	
3	

3. ¿Ha dejado usted de reportar accidentes de trabajo?

Si

4. De ser positiva su respuesta, ¿por qué lo ha hecho?

Con incapacidad el salario me llega más bajo

5. ¿Conoce usted los procedimientos para realizar un reporte de accidente de trabajo?

Si

6. Ha recibido usted alguna clase de capacitación por parte del área de salud ocupacional

No

7. De ser positiva su respuesta, ¿acerca de que tema ha recibido capacitación?

NA

8. ¿Recibe y utiliza los EPP para desempeñar sus labores diarias?

No la empresa solo los entrega cuando uno ingresa

Agradecemos su colaboración al contestar esta encuesta
Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas para la mejora de la Empresa

Encuesta estructurada
Empresa Droservicio Ltda.

Objetivos: Identificar a partir de la conversación personalizada, los factores de riesgo asociados con el ausentismo

Código:	1129
Nombre:	PEDREROS JUAN CARLOS
Cargo:	Almacenista
Fecha:	10/04/2012

NOTA: Favor leer cuidadosamente cada pregunta y marcar con una X las opciones correspondientes

1. Por favor mencione los riesgos pertinentes a su función diaria de acuerdo a la siguiente tabla

Grupo de Riesgos	Respuesta
Físico	
Carga Física	X
Psicolaborales	
Administrativos	
Mecánicos	
Publico	

2. De 1 a 3 donde 1 es grave, 2 es medianamente grave y 3 es no es grave, identifique el nivel de

gravedad de los riesgos a los cuales usted considera estar expuesto.

Gravedad	Respuesta
1	
2	
3	X

3. ¿Ha dejado usted de reportar accidentes de trabajo?

No

4. De ser positiva su respuesta, ¿por qué lo ha hecho?

NA

5. ¿Conoce usted los procedimientos para realizar un reporte de accidente de trabajo?

No los recuerdo

6. Ha recibido usted alguna clase de capacitación por parte del área de salud ocupacional

No

7. De ser positiva su respuesta, ¿acerca de que tema ha recibido capacitación?

NA

8. ¿Recibe y utiliza los EPP para desempeñar sus labores diarias?

No los que tengo los he comprado

Agradecemos su colaboración al contestar esta encuesta
Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas para la mejora de la Empresa

Anexo J. Formato Encuesta realizada al cargo Separador

Encuesta estructurada Empresa Droservicio Ltda.

Objetivos: Identificar a partir de la conversación personalizada, los factores de riesgo asociados

con el ausentismo

Código:	1116
Nombre:	CORTEZ FARID
Cargo:	Separador
Fecha:	10/04/2012

NOTA: Favor leer cuidadosamente cada pregunta y marcar con una X las opciones correspondientes

1. Por favor mencione los riesgos pertinentes a su función diaria de acuerdo a la siguiente tabla

Grupo de Riesgos	Respuesta
Físico	X
Carga Física	X
Psicolaborales	
Administrativos	
Mecánicos	
Publico	

2. De 1 a 3 donde 1 es grave, 2 es medianamente grave y 3 es no es grave, identifique el nivel de gravedad de los riesgos a los cuales usted considera estar expuesto.

Gravedad	Respuesta
1	
2	X
3	

3. ¿Ha dejado usted de reportar accidentes de trabajo?

No

4. De ser positiva su respuesta, ¿por qué lo ha hecho?

NA

5. ¿Conoce usted los procedimientos para realizar un reporte de accidente de trabajo?

Creo que Si.

6. Ha recibido usted alguna clase de capacitación por parte del área de salud ocupacional

No

7. De ser positiva su respuesta, ¿acerca de que tema ha recibido capacitación?

NA

8. ¿Recibe y utiliza los EPP para desempeñar sus labores diarias?

No recibo y por ende no utilizo

Agradecemos su colaboración al contestar esta encuesta
Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas para la mejora de la Empresa

Anexo K. Presentación realizada durante la divulgación del formato de pausas activas.

La importancia de las pausas activas



Droservicio Ltda.

Droservicio Ltda

¿Qué son las pausas activas?

Son Ejercicios secuenciales que no requieren mayor esfuerzo que relajan y distencionan los músculos del cuerpo.

IMPORTANCIA DE LAS PAUSAS ACTIVAS DENTRO DE SU JORNADA LABORAL

La práctica cotidiana de estos ejercicios evita dolores musculares, tensión laboral, estrés, accidentes laborales, mejora la postura y en un futuro previene enfermedades profesionales, lo que redundará en productividad y mejoramiento para todos.

OBJETIVOS

- Concientizarnos a todas las personas de la importancia de cuidar la salud.
- Prevenir enfermedades profesionales causados por el cansancio físico y mental.
- Evitar la monotonía durante la jornada
- Corregir problemas posturales.

Los ejercicios a realizar en las Pausas Activas se deben hacer dos veces al día durante el turno de ocho horas laborales con una duración mínima de 5 minutos.

Anexo L. Formato diseñado para realizar pausas activas

Relajación de las manos

Abra y cierre las manos

Realice ejercicios de rotación de las muñecas en ambas direcciones con los dedos relajados (evite empuñar las manos).

Ejercicios de estiramiento de miembros inferiores

De pie, doble una rodilla hacia tras y tome un pie con la mano contraria llevando el talón a tratar de tocar la cadera con este después hágalo con la otra pierna.

Párese con un pie delante del otro, flexione una rodilla lleve el peso del cuerpo hacia delante conservando el talón de atrás apoyado en el piso.

De pie Ponga un talón adelante del otro, estire la pierna y flexione apoyando la mano en ella, incline el tronco estirando la otra mano en dirección a la punta del pie estirado.

Técnicas de respiración

De pie, levantando los brazos y levantando los talones, inhale por la nariz llevando el aire hacia la parte inferior del tórax.

Sentado con la espalda recostada en el respaldo la columna recta, coloque las manos sobre las costillas, inhale llevando el aire a la parte superior del abdomen, retenga el aire durante 5 segundos y

....ACTIVATE....
UN HABITO SALUDABLE
PARA LA VIDA.

PAUSAS ACTIVAS

FOLLETO
PAUSAS
ACTIVAS
DROSERVICIO
LTDA.

SALUD OCUPACIONAL DROSERVICIO

La salud integral es de gran importancia para todos.

Por esta razón le invitamos a practicar diariamente una serie de ejercicios que le ayudaran a combatir el sedentarismo y contribuirá a su bienestar integral.

Las pausas activas se pueden realizar en solo 5 minutos y su practica diaria contribuirá a:



Recuperar la flexibilidad y la fuerza muscular



Disminuir la fatiga física y mental



Activar la circulación sanguínea y energética



Mejorar la respiración

ESTIRAMIENTO de cuello y columna vertebral

Repita cada ejercicio tres veces y mantenga la posición de estiramiento por tres segundos.



Ponga una mano en el lado contrario de la cabeza y empuje esta hacia el hombro. Luego repita hacia el otro lado.



Lentamente sin mover el cuerpo, gire la cabeza a la derecha mirando hacia atrás por encima del hombro. Pare en el centro y repita el movimiento hacia el lado izquierdo



Con las manos por detrás de la cabeza, inhale por la nariz. Al exhalar, presione la cabeza hacia adelante. Regrese a la posición inicial, inhalando.

Relajación de brazos y hombros



De pie, con rodillas semi flexionadas, mueva los hombros en cuatro posiciones, abajo, atrás, arriba y adelante



De pie, lleve un pie delante del otro, junte las manos por detrás de la espalda y estire los brazos alejándolos de la espalda.



Lleve los brazos por detrás de la cabeza y tomando cada muñeca, hale el antebrazo secuencialmente hacia el hombro contrario



Cruce los brazos cogiendo ambos codos por delante, hale el codo izquierdo con la mano derecha estirando el brazo hacia la derecha.

FORTALECE EL AUTOCUIDADO, PARA ALCANZAR ASI UNA VIDA SANA

Anexo M. Herramientas de trabajo para los cargos objeto de estudio.

Figura 1. Carros transportadores de carga



La inversión de estos carros oscila entre \$160.000 y \$200.000 pesos. Esta herramienta aplica para los cargos objeto de estudio separador, despachador y almacenista

Figura 2. Tráiler para moto en fibra de vidrio, totalmente cubierto



El valor promedio, en el mercado, de estos tráiler es de \$1.200.000.
La utilidad de esta herramienta aplica para los mensajeros.

Figura 3. Escaleras metálicas móviles hechas a la medida de las estanterías.



El valor de dichas escaleras oscila entre \$300.000 y 600.000 pesos,
dependiendo de la altura y firmeza de estas. El cargo al cual
beneficia esta herramienta es el almacenista.

Anexo N. Elementos de protección personal para los cargos objeto de estudio.

Figura 4. Guantes para conducción de moto:



Los guantes se consiguen en el mercado desde \$20.000. Aplica para el cargo de mensajero.

Figura 5. Rodillera y canillera



El valor comercial de estos elementos es \$62.000. Su uso aplica para los mensajeros.

Figura 6. Guantes de carnaza y tela



El valor comercial de este elemento es \$3.750. Su uso aplica para almacenista, despachador y separador.

Figura 7. Tapabocas desechable



El valor comercial de este elemento es \$6.500 por 50 piezas. Su uso aplica para almacenista, despachador y separador.

Figura 8. Casco de seguridad



El valor comercial de este elemento es \$13.900. Su uso aplica para el despachador.

Los principales elementos de dotación requeridos son:

Figura 9. Botas de seguridad



El valor comercial de este elemento es \$35.000. Su uso aplica para todos los cargos

Figura 10. Pantalón Jean Azul



El valor comercial, en promedio, es de \$18.000. Su uso aplica para todos los cargos

Figura 11. Buzo azul de cuello redondo manga corta sin bolsillo



El valor comercial, en promedio, es de \$16.000. Su uso aplica para todos los cargos

Figura 12. Batola blanca manga corta sin bolsillo



El valor comercial, en promedio, es de \$10.000. Su uso aplica para los cargos de almacenista, despachador y separador.

Anexo Ñ. Programas para realizar en compañía de la ARP, para involucrar al personal, validar su estado de salud y fomentar auto cuidado

PLAN DE ACCIÓN CONJUNTA. DROSERVICIO - ARP

SUBPROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO	RIESGO OSTEOMUSCULAR		
	Intervención con Fisioterapeuta para apoyo en estructuración de SVE Osteomuscular, inspecciones de puesto de trabajo	Horas	90
	MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO		
	Médico para asesoría en Sistemas de Vigilancia Epidemiológica, seguimiento casos	Horas	96
	RIESGO AUDITIVO		
	Audiometrías	EXÁMENES	150
	RIESGO RESPIRATORIO		
	Espiometrías	EXÁMENES	150
	RIESGO PSICOSOCIAL		
	Apoyo en el programa de comportamiento seguro, capacitaciones al personal	HORAS	50

PLAN DE ACCIÓN CONJUNTA. DROSERVICIO - ARP

SUBPROGRAMA DE HIGIENE INDUSTRIAL	RIESGO AUDITIVO		
	Sonometrías	PUNTOS DE MEDICIÓN	20
	Dosimetrías	PUNTOS DE MEDICIÓN	8
	RIESGO RESPIRATORIO		
	Mediciones de material particulado	PUNTOS DE MEDICIÓN	8
	CONFORT TÉRMICO		
	Mediciones de Confort Térmico	PUNTOS DE MEDICIÓN	8

Anexo O. Formato Norma de Competencia Funcional.

**NORMA DE COMPETENCIA FUNCIONAL
DROSERVICIO**

Nombre del cargo:	Escribir el nombre del cargo
Misión del cargo:	Describir la misión del cargo
Formación requerida:	Primaria Bachiller Tecnología Pregrado Postgrado Maestría ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Experiencia requerida:	Interna: Externa: 1 (uno) año 3 (tres) años Más de 3 (tres) años ☐ ☐ ☐ ☐
Responsabilidades:	
Manejo de:	Excel Word Power Point Outlook DMS ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Elementos de EPP:	Guantes Casco Rodilleras Gafas Tapa Bocas ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Riesgos Expuestos:	Ruido Químicos Polución Stress Público ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Cargos con relación:	

Anexo P. Aplicación formato Norma de Competencia Funcional para Cargos
Objeto de Estudio

Norma de competencia funcional del cargo Almacenista.

NORMA DE COMPETENCIA FUNCIONAL
DROSERVICIO

Nombre del cargo:	Almacenista	
Misión del cargo:	Asegurar y controlar los inventarios de los medicamentos	
Formación requerida:	Primaria Bachiller Tecnología Pregrado Postgrado Maestría	☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐
Experiencia requerida:	Interna: Externa: 1 (uno) año 3 (tres) años Más de 3 (tres) años	☒ ☐ ☒ ☐
Responsabilidades:	Verificar y asegurar los inventarios y el abastecimiento de cada uno de los materiales que le son entregados, entendiéndose estos como medicamentos.	
Manejo de:	Excel Word Power Point	☒ ☒ ☐

	Outlook	☐
	DMS	☒
Elementos de EPP:	Guantes	☒
	Casco	☐
	Rodilleras	☐
	Gafas	☐
	Tapa Bocas	☒
Riesgos Expuestos:	Ruido	☐
	Químicos	☒
	Polución	☐
	Stress	☒
	Público	☐
Cargos con relación:	Despachador - Aux de ingresos	

Norma de competencia funcional del cargo Mensajero.

**NORMA DE COMPETENCIA FUNCIONAL
DROSERVICIO**

Nombre del cargo:	Mensajero
Misión del cargo:	Controlar y realizar las entregas efectivas a clientes de la compañía
Formación requerida:	Primaria ☐ Bachiller ☒ Tecnología ☐ Pregrado ☐ Postgrado ☐ Maestría ☐
Experiencia requerida:	Interna: ☐ Externa: 1 (uno) año ☐ 3 (tres) años ☐

	Más de 3 (tres) años	☒
Responsabilidades:	Entregar a tiempo y con características exactas de cumplimiento los pedidos a nuestros clientes, además de realizar vueltas externas a las personas que hacen cargo de la compañía	
Manejo de:	Excel	☐
	Word	☐
	Power Point	☐
	Outlook	☐
	DMS	☐
Elementos de EPP:	Guantes	☒
	Casco	☒
	Rodilleras	☒
	Gafas	☒
	Tapa Bocas	☐
Riesgos Expuestos:	Ruido	☒
	Químicos	☒
	Polución	☒
	Stress	☒
	Público	☒
Cargos con relación:	Todos los cargos de la Compañía	

Norma de competencia funcional del cargo Despachador

**NORMA DE COMPETENCIA FUNCIONAL
DROSERVICIO**

Nombre del cargo:	Despachador	
Misión del cargo:	Asegurar y controlar la entrega correcta de pedidos	
Formación requerida:	Primaria	☐
	Bachiller	☒
	Tecnología	☐
	Pregrado	☐

	Postgrado ☐ Maestría ☐
Experiencia requerida:	Interna: ☐ Externa: 1 (uno) año ☐ 3 (tres) años ☒ Más de 3 (tres) años ☐
Responsabilidades:	Verificar uno a uno los documentos con los cuales va a generar los despachos a los clientes asegurando su contenido y calidad
Manejo de:	Excel ☒ Word ☒ Power Point ☐ Outlook ☐ DMS ☒
Elementos de EPP:	Guantes ☐ Casco ☐ Rodilleras ☐ Gafas ☒ Tapa Bocas ☒
Riesgos Expuestos:	Ruido ☒ Químicos ☒ Polución ☐ Stress ☒ Público ☐
Cargos con relación:	Almacenista - Mensajero - Jefe de bodega

Norma de competencia funcional del cargo Separador

NORMA DE COMPETENCIA FUNCIONAL DROSERVICIO

Nombre del cargo:	Separador	
Misión del cargo:	Controlar los materiales entregados para ser enrutados	
Formación requerida:	Primaria Bachiller Tecnología Pregrado Postgrado Maestría	☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐
Experiencia requerida:	Interna: Externa: 1 (uno) año 3 (tres) años Más de 3 (tres) años	☒ ☐ ☒ ☐
Responsabilidades:	Verificar y controlar los materiales que va a ser entregados a los mensajeros para que estos a su vez cumplan al 100% con las entregas propuestas en las rutas	
Manejo de:	Excel Word Power Point Outlook DMS	☒ ☒ ☐ ☐ ☒
Elementos de EPP:	Guantes Casco Rodilleras Gafas Tapa Bocas	☒ ☒ ☐ ☒ ☒
Riesgos Expuestos:	Ruido Químicos Polución	☒ ☒ ☐

	Stress Público	X
Cargos con relación:	Almacenista - jefe de bodega Mensajero - Despachador	