

DISEÑO DE UN PLAN DE BIENESTAR LABORAL PARA LA EMPRESA
BRILLASEO S.A. A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE
RIESGO PSICOSOCIAL

PAOLA ANDREA SUAREZ RAMIREZ

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2015

DISEÑO DE UN PLAN DE BIENESTAR LABORAL PARA LA EMPRESA
BRILLASEO S.A. A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE
RIESGO PSICOSOCIAL

PAOLA ANDREA SUAREZ RAMIREZ

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

Julián Maya

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2015

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	8
1. ANTECEDENTES	11
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
2.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROBLEMA	16
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
3. OBJETIVOS	20
3.1. OBJETIVO GENERAL	20
3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	20
4. JUSTIFICACIÓN	21
4.1. ENFOQUE EMPRESARIAL	21
4.2. ENFOQUE PERSONAL	23
5. MARCO REFERENCIAL	24
5.1. MARCO TEORICO	24
5.1.1. <i>Condiciones intralaborales</i>	24
5.1.2. <i>Funciones psicosociales del trabajo</i>	33
5.1.3. <i>Fatiga laboral</i>	34
5.2. MARCO CONCEPTUAL	36
5.3. MARCO HISTORICO	38
5.3.1. <i>Fase de iniciación 1985-1988</i>	38
5.3.2. <i>Fase de desarrollo 1988-1993</i>	39
5.3.3. <i>Fase de consolidación 1996-1999</i>	40
5.4. MARCO CONTEXTUAL	43
5.4.1. <i>Servicios</i>	45
5.4.2. <i>Misión</i>	46
5.4.3. <i>Visión</i>	46
5.4.4. <i>Política De Calidad</i>	46
5.4.5. <i>Objetivos de Calidad</i>	46
5.5. MARCO LEGAL	47
6. METODOLOGÍA	51
6.1. TIPO DE ESTUDIO	51
6.2. METODO	51
6.3. ENFOQUE	52
6.4. DISEÑO	52
6.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	53
6.6. TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION	55
6.6.1. <i>Fuentes primarias</i>	55

6.6.2.	<i>Fuentes secundarias</i>	55
6.7.	INSTRUMENTO	56
6.8.	TECNICA	57
7.	DESCRIPCION DE LOS CARGOS EN ANALISIS	59
7.1.	AUXILIAR DE NOMINA	59
7.2.	AUXILIAR OPERATIVO	61
7.3.	COORDINADOR	63
7.4.	SUPERVISOR	65
7.5.	CONTADOR	68
7.6.	AUXILIAR RECURSOS HUMANOS	71
7.7.	OPERARIO DE ASEO	73
8.	RESULTADOS	76
8.1.	PERCEPCION DE LOS EMPLEADOS DESDE EL BUZON DE SUGERENCIAS	76
8.2.	PERCEPCION DE LA GERENCIA	81
8.3.	INTERPRETACIÓN GENÉRICA DE LOS NIVELES DE RIESGO	84
8.4.	EVALUACION FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EMPLEADOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA BRILLASEO S.A.	90
8.4.1.	<i>Resultado por niveles de riesgo</i>	90
8.4.2.	<i>Sin riesgo o riesgo despreciable</i>	92
8.4.3.	<i>Riesgo bajo</i>	93
8.4.4.	<i>Riesgo medio</i>	94
8.4.5.	<i>Riesgo alto</i>	96
8.4.6.	<i>Riesgo muy alto</i>	97
8.4.7.	<i>Definición de puntos críticos</i>	98
8.5.	EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA BRILLASEO S.A	98
8.5.1.	<i>Resultado por niveles de riesgo</i>	99
8.5.2.	<i>Sin riesgo o riesgo despreciable</i>	100
8.5.3.	<i>Riesgo bajo</i>	101
8.5.4.	<i>Riesgo medio</i>	102
8.5.5.	<i>Riesgo alto</i>	104
8.5.6.	<i>Riesgo muy alto</i>	105
8.5.7.	<i>Definición de puntos críticos</i>	106
8.6.	DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO EN EMPLEADOS OPERATIVOS	106
8.7.	INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL Y SOBRE LA JORNADA DE TRABAJO EN EMPLEADOS OPERATIVOS	107
8.8.	DEMANDAS DE CARGA MENTAL EN EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS	109
8.9.	DEMANDAS DE RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS	110
9.	PLAN DE BIENESTAR LABORAL PARA LA EMPRESA BRILLASEO S.A. A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL PARA EL PERIODO 2016-2018	112

9.1.	OBJETIVOS	112
9.1.1.	<i>Objetivo general</i>	112
9.1.2.	<i>Objetivos específicos</i>	112
9.2.	PROGRAMAS	112
9.2.1.	<i>Método de diagnóstico de riesgos psicosociales intralaboral</i>	112
9.2.2.	<i>Enfoque en puntos críticos fruto de diagnostico</i>	113
9.2.3.	<i>Comunicación interna</i>	119
9.2.4.	<i>Incentivos generales</i>	122
9.2.5.	<i>Cronograma y Presupuesto</i>	123
10.	CONCLUSIONES	126
11.	RECOMENDACIONES	128
12.	BIBLIOGRAFIA	130
13.	ANEXOS	132
13.1.	TABULACION OPERARIOS	132
13.2.	TABULACION ADMINISTRATIVOS	151
13.3.	CUESTIONARIO FORMATO A PARA EMPLEADOS OPERATIVOS	153
13.4.	CUESTIONARIO FORMATO B PARA EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS	163
13.5.	EVIDENCIA FOTOS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS	173

TABLA DE CUADROS

Cuadro 1. Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo	26
Cuadro 2. Cargo auxiliar de nomina	59
Cuadro 3. Cargo auxiliar de nomina	61
Cuadro 4. Cargo coordinador	63
Cuadro 5. Cargo supervisor	65
Cuadro 6. Cargo Director de contabilidad	68
Cuadro 7. Cargo Auxiliar gestión humana	71
Cuadro 8. Cargo operario de aseo	73
Cuadro 9. Aportes en el buzón de sugerencias	76
Cuadro 10. Tabulación del buzón de sugerencias	79
Cuadro 11. Hoja de cálculo para medir las dimensiones del formato A Operativo	85
Cuadro 12. Hoja de cálculo para medir las dimensiones del formato B Administrativos	87
Cuadro 13. Hoja de cálculo para medir los dominios del formato A Operativo	88
Cuadro 14. Hoja de cálculo para medir los dominios del formato B Administrac	89
Cuadro 15. Hoja de cálculo para medir el puntaje total del formato A y el formato B en relación a factores de riesgo psicosocial intralaboral	89
Cuadro 16. Puntaje total evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en empleados operativos	90
Cuadro 17. Factores de riesgo en nivel Sin riesgo o riesgo despreciable Foro A	92
Cuadro 18. Factores de riesgo en nivel Riesgo bajo Formato A	93
Cuadro 19. Factores de riesgo en nivel Riesgo medio Formato A	95
Cuadro 20. Factores de riesgo en nivel Riesgo alto Formato A	96
Cuadro 21. Factores de riesgo en nivel Riesgo muy alto Formato A	97
Cuadro 22. Puntaje total evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en empleados administrativos	98
Cuadro 23. Factores de riesgo en nivel Sin riesgo o riesgo despreciable For B	100
Cuadro 24. Factores de riesgo en nivel Riesgo bajo Formato B	101
Cuadro 25. Factores de riesgo en nivel Riesgo medio Formato B	103
Cuadro 26. Factores de riesgo en nivel Riesgo alto Formato B	104
Cuadro 27. Factores de riesgo en nivel Riesgo muy alto Formato B	105
Cuadro 28. Puntos críticos de los empleados operativos procedentes del diagnostico 2015	114
Cuadro 29. Puntos críticos de los empleados administrativos procedentes del diagnostico 2015	117

TABLA DE GRAFICAS

Grafica 1. Graficación buzón de sugerencias	80
Grafica 2. Formato buzón de sugerencias	120

INTRODUCCION

Los problemas o dificultades en la salud mental y física de un colaborador se asocian a los factores psicosociales, los cuales se definen como el conjunto de condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo durante las determinadas funciones propias de las condiciones de los diferentes cargos, por tanto, resulta oportuno al interior de las organizaciones, desarrollar estudios que permitan identificar las condiciones de riesgo (biológico, físico, químico, ergonómico, mecánico, eléctrico y psicosocial) a las cuales pueden estar expuestos sus empleados, al desempeñar un cargo.

Los problemas de los factores psicosociales se manifiestan en reacciones físicas y mentales como por ejemplo la fatiga, el estrés laboral, el ausentismo en el trabajador y es un problema tratado desde la administración del recurso humano y la administración de empresas como profesión, puesto que con dichas reacciones físicas y mentales se afecta el desempeño de las actividades y el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por las organizaciones. El problema de las reacciones físicas del trabajador que afectan el adecuado desarrollo de las organizaciones, ha trascendido también a los marcos legales constitucionales de los Estados, con el fin de garantizar que el ejercicio del trabajo se desarrolle en un marco de bienestar. Estos marcos legales obligan al empleador a identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear permanentemente el conjunto de factores de riesgo, sin embargo el marco legal en muchas ocasiones no es asumido con la responsabilidad que se merece dentro de todas las organizaciones.

En el caso de Colombia el marco legal que refiere este problema, se puede hallar contenido en la resolución 2646 del 2008 del Ministerio de Protección Social la cual menciona que:

“ se establecen disposiciones y se definen responsabilidades aplicados al ámbito de los empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social Integral; a las administradoras de riesgos profesionales; a la policía en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de la Fuerzas Militares”¹.

Por otro lado, otro factor que afecta el bienestar laboral y que a su vez facilita la aparición de reacciones físicas y mentales en los colaboradores es la precariedad laboral, problema que exige también una intervención en busca del bienestar.

El diagnóstico de las reacciones físicas y mentales de los colaboradores, representadas en riesgos psicosociales, permite reconocer las implicaciones que puede tener la realización de trabajos insuficientes, facilita el análisis y la comprensión del papel que este desempeña en sus vidas y permite profundizar en el conocimiento de los riesgos psicosociales en el trabajo que hacen referencia a la motivación, satisfacción laboral, significación del trabajo y rendimiento profesional entre otros.

Según información brindada por el señor Efraín Eduardo Torres, Director de Gestión Humana de la empresa Brillaseo S.A, uno de los sectores de la industria que afecta con gran impacto a sus trabajadores es el de las empresas cuyos empleados prestan servicios de aseo, puesto que las características de las responsabilidades de los cargos y el entorno laboral, obligan a las personas a relacionarse en un ambiente considerado como de riesgo de carencias, por tanto en este tipo de empresas el riesgo se potencializa.

¹Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 002646*. Bogotá

De esta forma, al evidenciar la problemática de los factores psicosociales y encontrar un grupo objetivo afectado, el presente documento pretende diseñar un plan de bienestar laboral para la empresa Brillaseo S.A. que permita lograr satisfacción en el trabajo para el periodo 2016 - 2018.

Para lograr el desarrollo del presente trabajo, se realizó una investigación mediante diferentes fuentes de información, localizando literatura relacionada con el tema de investigación y estableciendo un acercamiento por medio de la evaluación de los factores de riesgo psicosociales que perciben los trabajadores de la empresa Brillaseo S.A. aplicando como herramienta de recolección de información la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral formato A y B del Ministerio de la protección social².

²Ministerio de la Protección Social. (2015). *Cuestionario de factores de riesgo Psicosocial intralaboral*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

1. ANTECEDENTES

Dentro de los antecedentes directos que podrían soportar la realización del presente trabajo, se han encontrado diferentes documentos que se describen a continuación.

El primer antecedente que lleva por título “Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas”³ es un producto académico a modo de Estado de Arte, presentado a la facultad de trabajo social de la Universidad de la Salle en Bogotá Colombia. Dicho Estado de Arte desarrolla el análisis del estado y avance de la producción escrita investigativa, la cual documenta la percepción de Trabajadores (as) Sociales especialistas en el tema de Bienestar Social Laboral, desde la perspectiva de Calidad de Vida, en el periodo comprendido entre 1995 a 2005 en la ciudad de Bogotá. D.C.

La investigación se estructura en cuatro partes. La primera, comprende la delimitación del problema: antecedentes de la temática, justificación, vacío de conocimiento y los objetivos. La segunda parte corresponde al referente conceptual que se divide en Estado del Bienestar Social Laboral la cual comprende su conceptualización y desarrollo, así como la relación entre Calidad de Vida y Bienestar Social Laboral y el marco legal con las normas y políticas referentes al tema. La tercera parte, hace referencia al diseño metodológico que incluye el tipo de investigación, las fuentes de información, las técnicas e instrumentos para la recolección de información y se explican las fases de la investigación; en la cuarta parte se presentan los resultados de acuerdo a las

³Aguilar Quevedo, V. H., Cruz Muñoz, D. M., & Jiménez Rodríguez, D. C. (2007). *Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2015, de Repositorio Universidad de Lasalle: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17120/T62.07%20A93b.pdf?sequence=1>

siguientes categorías: perfil de los documentos, conceptualización y desarrollo del Bienestar Social Laboral, relación entre Bienestar Social Laboral y Calidad de Vida y Bienestar Social Laboral desde Trabajo Social.

Como conclusión del documento, se evidencio que en el periodo comprendido de 1995 -2005, fue el de más producción escrita tanto de investigaciones como artículos de revistas especializadas en el tema. Aun así estas producciones no avanzan en el tema de Bienestar Social Laboral ya que la mayoría se conceptualiza y se desarrolla en los referentes de los años 80, y no se visualiza un avance significativo en el tema.

Un segundo antecedente presentado a Universidad Nacional de Colombia que lleva por título “Incidencia de la cultura organizacional sobre el bienestar de una institución educativa del Valle del Cauca”⁴ tiene como propósito mostrar la relación que existe entre Cultura Organizacional y Bienestar laboral. El Bienestar Laboral para el autor, es un factor que permite el funcionamiento eficaz, eficiente y efectivo de las instituciones educativas, incidiendo con sus resultados en la comunidad educativa y en la mejora de la calidad de la educación. Este antecedente que utilizo un enfoque cualitativo se realizó en la ciudad de Palmira, tomando como fuente primaria de información a la Institución Educativa Cárdenas Centro, con la participación del 50% de los servidores públicos, quienes contestaron la encuesta, también se realizaron cuatro entrevistas en profundidad a servidores públicos de los diferentes estamentos cardenalicios. Con los resultados obtenidos en las encuestas y cuestionarios de pregunta abierta se hace un contraste de las percepciones que tienen los docentes, directivos docentes, administrativos y otros servidores públicos.

⁴Libreros Morales, A. (2011). *Incidencia de la cultura organizacional sobre el bienestar de una institución educativa del Valle del Cauca*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2015, de Biblioteca Digital Universidad Nacional: <http://www.bdigital.unal.edu.co/4202/1/7709012.2011.pdf>

Como conclusiones de este antecedente el autor refiere que el Bienestar Laboral de los servidores públicos de Cárdenas centro (población de estudio) depende de los incentivos y/o recompensas que pueden en algún momento dado recibir o exigir de la institución y en ocasiones de la Secretaría de Educación Municipal de Palmira (población de estudio). La falencia o ausencia de dichos incentivos influyen en el bienestar general de los servidores y esto a su vez redundando en la Cultura Organizacional. Los conceptos de Cultura Organizacional y Bienestar Laboral están relacionados, pero cada uno posee sus propias dinámicas. Desde la perspectiva de algunos servidores públicos de Cárdenas centro, un aspecto que se debe mejorar es la comunicación interna para fortalecer procesos que incidan en el Bienestar Laboral y tangencialmente en La Cultura Organizacional cardenalicia.

Un tercer antecedente lleva por título “Factores de bienestar laboral percepción de los trabajadores de mayor edad”⁵ y obedece a un trabajo de doctorado presentado a la Universidad Autónoma de Barcelona, cuyo objetivo consistía en analizar y detectar los determinantes biopsicosociales del mantenimiento de la actividad laboral de los trabajadores mayores de 50 años e identificar los factores que contribuyen a su salud y bienestar.

El antecedente expone un estudio cualitativo que incluye una revisión sistemática de literatura, un estudio cualitativo y tres estudios cuantitativos, realizados en el sector de la industria y de los servicios, de la sanidad y de la educación. Finalmente, con base en los resultados del análisis, se diseñó una intervención piloto de promoción de la salud en el ámbito laboral.

⁵Gonzales Gómez de Olmedo, M. P. (2013). *Factores de bienestar laboral percepción de los trabajadores de mayor edad*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2015, de <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/130022/mpggdo1de1.pdf?sequence=1>

También se cita el documento titulado “Bienestar laboral y personal en trabajadores de Universidad”⁶ el cual se concentra en el interés de estudiar el bienestar de los trabajadores de Universidad, puesto que es un colectivo poco estudiado en dicha área. EL trabajo lo conforman un estudio preliminar y tres estudios independientes pero complementarios con los que se pretende dar respuesta a los objetivos de analizar el bienestar de los profesionales de Universidad y observar la influencia que tiene este sobre el trabajo. También se exploran las diferencias entre bienestar que se observan entre el personal docente e investigador y el personal de administración y servicios.

El documento titulado “Plan de Bienestar laboral para la empresa Almacenes Si de la ciudad de Cali, Yumbo y Acopi”⁷; realizado por Jackeline García Ramos, estudiante de la Universidad Autónoma de Occidente, proyectaba mejorar la calidad de vida de los trabajadores, teniendo como resultado el mejoramiento continuo del desempeño laboral en esta organización. Este trabajo de grado muestra la importancia de programas de motivación para el personal dentro de las organizaciones, por ser ellos quienes influyen directamente en el desarrollo de la empresa, y son estas personas quienes deben fortalecerse para lograr que ellos mismos y las empresas sean cada vez más competitivos. Se realizó un análisis en materia de bienestar con el cual pretendía satisfacer las necesidades identificadas y diseñar propuestas para la creación del programa de bienestar laboral con el que se iba a empezar a mejorar la calidad de vida y alcanzar las metas personales de todos los integrantes de Almacenes Si, mejorando la competitividad de la organización.

⁶Gonzalez Rico, P. (2015). *Bienestar laboral y personal en trabajadores de Universidad*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2015, de http://dehesa.unex.es:8080/xmlui/bitstream/handle/10662/2860/TDUEX_2015_Gonzalez_Rico.pdf?sequence=1

⁷Garcia Ramos, J. (2011). *Plan de bienestar para la empresa Almacenes Si en la ciudad de Cali y Acopi yumbo*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2015, de Biblioteca Digital Universidad Autonoma de Occidente: <http://bdigital.uao.edu.co/bitstream/10614/1650/1/TAU00778.pdf>

El ultimo antecedente de investigación citado en el presente capitulo es el realizado por María Inés Echavarría Ruiz y Gladys Elena Montoya Ochoa de la Fundación Universitaria CEIPA⁸, en el que realizaron el Rediseño del plan de Bienestar Laboral para la empresa de transporte masivo del Valle de Aburra, Metro de Medellín Ltda. Este trabajo sustenta que las personas son el patrimonio y parte fundamental para que las organizaciones alcancen sus objetivos, pero que para ello es importante que la empresa canalice los esfuerzos y objetivos personales de cada miembro. Sustenta que el proceso de bienestar de toda compañía debe contribuir al logro de las directrices planteadas como lo es la visión organizacional, el fortalecimiento de los valores corporativos, el mejoramiento continuo, entre otros. Con la implementación de encuestas realizadas en el proyecto anteriormente mencionado sobre el plan de bienestar laboral para la empresa de transporte masivo Metro de Medellín y las tendencias que arrojaron los resultados del mismo, se obtuvo una visión más amplia de las necesidades de los empleados y su grupo familiar, con lo que sirvió de base para crear estrategias que contribuyeron al rediseño del plan de Bienestar laboral, a mejorar el clima laboral, la participación de los empleados, la calidad de vida, fortalecimiento de procesos motivacionales y el desempeño organizacional.

⁸Echavarría Ruiz, M. I., & Montoya Ochoa, G. E. (2009). *Rediseño del plan de bienestar laboral para la empresa de transporte masivo del Valle de Aburra*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2015, de http://docs.ceipa.edu.co/m21_gallery/5063.pdf

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROBLEMA

El componente social de las industrias se ha ido desarrollando gracias a los estudios fijados en el bienestar del trabajador. Se han desarrollado diferentes investigaciones vinculadas a la diversidad de factores humanos relacionados al ambiente laboral (bienestar tanto físico como mental, clima, satisfacción, entre otros; en lo que pueden repercutir en un adecuado desempeño y estancamiento de los objetivos organizacionales. Es por esto que Peters y R.H. Waterman⁹ estudiaron sobre los valores, encontrando que la mayoría de las características de las organizaciones exitosas se basan en los valores humanos, como prioridad de sus acciones. Por otro lado Chiavenato, I, ¹⁰ realiza una descripción de las condiciones del entorno laboral y su calidad de vida en el trabajo, en las que están presentes las condiciones sociales, psicológicas y físicas, que encontrándose en un equilibrio y satisfaciendo las necesidades, logran un éxito sin precedente en la organización. Por consiguiente las organizaciones deben darle importancia a las necesidades del personal, preocupándose así por el desarrollo de cada uno de los trabajadores.

A medida que la competitividad comienza a surgir, las organizaciones analizan más a fondo resaltando que los trabajadores juegan un papel importante para el éxito de la empresa, teniendo en cuenta esto, buscan estrategias para lograr mejorar la calidad de vida del trabajador partiendo primordialmente por medio de la identificación de los factores de riesgo que se encuentran en el entorno laboral, así mismo, el desequilibrio empresarial se ve reflejado en los ausentismos representado por incapacidades y visitas al médico, las molestias musculares que son evidenciadas en las diferentes “pausas activas”, el ambiente laboral, la

⁹Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI*, 14 (2), 271-276.

¹⁰Chiavenato, I. (1998). *Administración de los recursos humanos*. México DF: Ediciones Atlas.

sobrecarga de trabajo, la escala salarial entre otros, deben ser motivo de estudio, en empleados que ejecutan funciones administrativas y operativas. De acuerdo con esto, la resolución 2646 de 2008, "establece disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional". Por lo cual es necesario la identificación, evaluación y por ende intervención de las problemáticas expuestas por los factores de riesgo psicosocial que surgen en la empresa.

La solución a este problema desde las organizaciones, se concentra en el plan de bienestar laboral que cada organización estipula desde el área de gestión humana, donde se establecen puntos claves para contribuir con jornadas recreativas, deportivas, educativas, culturales y de salud, que no generan mayor costo y que estimulan en el colaborador el sentido de pertenencia con la organización.

En Brillaseo S.A. la mayoría de la población de la organización son operarios de aseo, los cuales tienen directa relación y comunicación con el cliente, debido a que en las instalaciones de los clientes es donde desempeñan su labor, por la cual los colaboradores no sienten un acompañamiento permanente por parte de Brillaseo S.A, lo que genera una falta de motivación y sentido de pertenencia hacia la organización y un clima laboral negativo que ha repercutido en la cultura organizacional que Brillaseo S.A tiene planteada y que desea ser fortalecida.

Dentro de las consecuencias generadas por la ausencia de un programa adecuado de bienestar laboral se pueden encontrar comentarios y sugerencias depositados por los colaboradores en el buzón de sugerencias, donde se evidencian varias inconformidades hacia la empresa en temas de incentivos, comunicación, apoyo en calamidades domésticas y educación, ya que no hay soporte en temas importantes para el crecimiento del colaborador y su familia

como son el apoyo al núcleo familiar en alfabetización y educación formal, los incentivos económicos por desempeño, y los convenios y subsidios con entidades para el manejo de las calamidades domésticas.

En la actualidad se hace difícil para la empresa percibir lo que le sucede al personal operativo ya que este se encuentra ubicado en varios puntos geográficos de la región prestando sus servicios al cliente externo, por ende se ve necesario un mecanismo que permita a la empresa reconocer y ser parte de las necesidades y proyectos de los colaboradores.

Por todo lo anterior, según la información provista desde la percepción de la gerencia, en la empresa objeto de estudio se percibe un clima laboral desfavorable, lo cual repercute en la productividad y eficiencia de las actividades desarrolladas tanto por el personal operativo como por el personal administrativo de la organización. Adicional a esto la gerencia siente preocupación por la alta rotación y gran nivel de ausentismos del personal operativo, se evidencia que uno de los motivos para que esto ocurra es la falta de sentido pertenencia que se está generando por parte de los colaboradores hacia la organización.

De tal forma, la gerencia de Brillaseo S.A se ha preocupado por apoyar el diagnóstico de los factores psicosociales que facilitan la aparición de reacciones físicas y mentales en los colaboradores, para posterior a su identificación, atacarlos a partir del diseño de un plan que ayude a mejorar el clima laboral y la calidad de vida de los colaboradores logrando así un mejor desempeño, con los estándares de calidad estipulados y competitividad en las labores realizadas por los miembros de la organización.

Es por ello que el primer paso considerado clave en el proceso, es el levantamiento de información al respecto de los factores de riesgo psicosociales que perciben los trabajadores de Brillaseo S.A, aplicando como herramienta de

recolección de información de la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral formato A y B del Ministerio de la protección social¹¹.

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Como diseñar un plan de bienestar laboral para la empresa Brillaseo S.A. a partir de la identificación de los factores de riesgo psicosocial?

¹¹Ministerio de la Protección Social. (2015). *Cuestionario de factores de riesgo Psicosocial intralaboral*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de bienestar laboral para la empresa Brillaseo S.A. a partir de la identificación de los factores de riesgo psicosocial

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Caracterizar los cargos de los trabajadores operativos y administrativos de la empresa Brillaseo S.A. con el fin de identificar las tareas laborales particulares y sus factores de riesgo.

Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral, en los trabajadores operativos y administrativos de la empresa Brillaseo S.A. como insumo para un plan de bienestar laboral.

Determinar el nivel de riesgo psicosocial actual de la empresa Brillaseo S.A. estableciendo los puntos críticos a atender por medio de un plan de bienestar.

Proponer un plan de bienestar laboral, enfocado en las dimensiones que indican un nivel de riesgo alto dentro de la organización en materia de riesgos psicosociales.

4. JUSTIFICACIÓN

La realización del presente documento escrito, se justifica en la relevancia que tiene el tema de los factores de riesgo psicosocial en el ambiente laboral de las organizaciones. La sociedad actual está atravesando por tiempos cada vez más volátiles, el desempleo y el empleo de mala calidad han venido en aumento a medida que pasan los tiempos. El ambiente laboral se puede definir como la calidad del medio en el cual se desarrolla el trabajo cotidiano, ambiente que influye directamente en el nivel de satisfacción por parte de los empleados. Este ambiente laboral resulta de alta incidencia en el desempeño y la productividad del trabajador, por esa razón las organizaciones deben preocuparse por ahondar en su diagnóstico y el desarrollo de planes de bienestar laboral.

El ambiente laboral bajo, puede tener graves incidencias sobre los empleados, causándole riesgos mentales o físicos que en la actualidad son reconocidos como enfermedades laborales, de esta forma se justifica el trabajo de diseñar un plan de bienestar laboral para la empresa Brillaseo S.A. a partir de la identificación de los factores de riesgo psicosocial .

4.1. ENFOQUE EMPRESARIAL

En la actualidad Brillaseo S.A. está reestructurando el área de gestión humana y en este proceso han considerado incluir actividades de bienestar para los colaboradores; lo cual es una necesidad tanto para la compañía como para la autora del presente documento, quien actualmente ocupa un cargo dentro de la organización, el diseñar una propuesta de un plan de bienestar laboral que mejore el clima interno, el sentido de pertenencia y la calidad de vida de cada uno de los colaboradores de la compañía.

En Brillaseo S.A. no hay un presupuesto establecido, ni un cronograma destinado a las actividades no laborales que conduzcan a lograr motivación en los colaboradores, por la cual es vital para la organización proyectar dichas actividades, que en la actualidad se desarrollan sin ningún control y que golpean las finanzas de la compañía por no tener un presupuesto.

Con el plan de bienestar laboral se busca promover el desarrollo integral de los colaboradores, generando un estado de satisfacción en el ejercicio de sus funciones diarias, un clima laboral agradable; lo cual repercute en un bienestar individual, familiar y social, mediante actividades de comunicación, educación, deporte, recreación, cultura, entre otros que se diseñan estratégicamente ya que atienden a los grupo de mayor impacto y necesidad dentro de la organización.

Se pretenden motivar los colaboradores mejorando los beneficios y sensibilizando a todo el personal a través de espacios o escenarios totalmente diferentes al laboral, que sirva de incentivo y crecimiento tanto para los colaboradores como para la organización en general, teniendo en cuenta la particularidad y necesidad de cada colaborador.

El mayor aporte para la empresa se refleja en el mejoramiento administrativo de cada uno de los cargos de los trabajadores operativos y administrativos de la empresa Brillaseo S.A. a través de un plan de bienestar y como está estrategia, permite garantizar a los empleados una mejor calidad de desempeño laboral. Adicionalmente la evaluación e identificación de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, en los trabajadores operativos y administrativos, les permitirá eliminar aquellos rasgos de trabajo precario que impactan psicosocialmente.

A los clientes finales, un mejor servicio por parte de la empresa, lo cual les genera tranquilidad y confianza en la organización. Sin embargo el mayor aporte del presente trabajo, se representa en Brillaseo S.A.y en el sector de la prestación de

servicios de aseo, ya que al determinar la influencia de los factores de riesgo psicosocial en la salud mental y física de los trabajadores se lograra conocer también el el nivel de riesgo actual de la empresa, lo cual le permitirá mejorar en sus procesos y procedimientos, mejorar la calidad de sus empleados, corregir aquellas percepciones negativas de origen interno y mejorar la productividad por cuenta del excelente ambiente laboral.

4.2. ENFOQUE PERSONAL

Proponiendo el plan de bienestar laboral para Brillaseo S.A. y siendo este aceptado por la junta directiva, aportaría como persona al mejoramiento de la calidad de vida de compañeros de trabajo en la empresa, lo cual pondría en marcha este proyecto de vital importancia para la organización, el cual funge como proyecto de grado de la carrera profesional de pregrado en Administración de Empresas la cual se localiza en su fase final.

Para el desarrollo personal de la autora, el trabajo contribuye a aplicar en la práctica laboral, el conjunto de conocimientos rescatados del desarrollo y avance académico obtenido durante la preparación académica obtenida en la Universidad del Valle, en la carrera de Administración de Empresas.

Así mismo el proyecto, aporta al crecimiento personal, terminando una labor que exigió de un gran compromiso y responsabilidad, permitiendo generar un alto grado de confianza en futuros emprendimientos laborales.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1. MARCO TEORICO

A través de la historia han ocurrido grandes cambios en el mundo del trabajo, algunos autores definen estos cambios en tres eras, la era industrial, la industrialización neoclásica y la era actual que corresponde a la información¹².

Las formas de trabajar en cada una de estas eras se caracterizaban por dinámicas distintas de relación entre las personas y el trabajo, por ello entender por qué y para qué trabajan las personas facilita el conocimiento del papel que este desempeña en sus vidas, de la misma manera permite ahondar en el análisis de las funciones psicosociales en el trabajo, que hacen referencia a que el trabajo no satisface únicamente necesidades económicas sino que también funciona como ente regulador y estructurador de la sociedad, alrededor de implicaciones psicológicas en el ser humano¹³.

Dichas cuestiones permitirán explicar cómo los trabajos con condiciones desfavorables o precarias, no cumplen las funciones psicosociales que cualquier actividad laboral debería brindar, por lo cual inicialmente se explicará el concepto de las funciones psicosociales y seguidamente se abordará el trabajo precario desde sus fundamentos teóricos.

5.1.1. Condiciones intralaborales

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

El modelo en el que se basa la batería de instrumentos que se utilizara en el desarrollo del presente trabajo de investigación, retoma elementos de los modelos

¹²Chiavenato, I. (1998). *Administración de los recursos humanos*. México DF: Ediciones Atlas.

¹³Blanch, J. (1998). Psicología social del trabajo. En A. J. Luis, A. Garrido, & J. R. Terragrosa, *Psicología social aplicada* (págs. 86-119). Madrid: Mc Graw Hill.

de demanda control, apoyo social, del modelo de desequilibrio esfuerzo recompensa y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial. A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo, y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial¹⁴.

Los dominios son, las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa. Los dominios y cómo fueron concebidos en los instrumentos de la batería, se definen a continuación:

Demandas del trabajo: se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la

¹⁴Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Ministerio de Protección Social.

retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

Recompensa: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización¹⁵.

Las definiciones de las dimensiones que conforman los dominios intralaborales y los principales indicadores o condiciones bajo las cuales se configuran como factores de riesgo psicosocial se presentan así:

Cuadro 1. Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo

DIMENSION	DEFINICION	INDICADORES DE RIESGO
Demandas cuantitativas	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.

¹⁵Ministerio de la Protección Social; Pontificia Universidad Javeriana. (2010). *Instrucciones para el uso del aplicativo para la calificación automática de los cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y estrés*. Bogotá: Presidencia de la República.

Demandas de carga mental	Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:	• La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. • La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.
Demandas emocionales	Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. Se convierte en fuente de riesgo cuando:	El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público. • El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.). • El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor

Exigencias de responsabilidad del cargo	Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador. La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros, se puede constituir en fuente de riesgo cuando:	• El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan
--	---	--

Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial. Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierten en fuente de riesgo cuando:	• Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.
Demandas de la jornada de trabajo	Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.
Consistencia de rol	Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.

Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extra laboral. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador
Control y autonomía sobre el trabajo	Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. Es fuente de riesgo cuando:	El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente. • El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. • Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado
Participación y manejo del cambio	Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados. Se convierte en una fuente de riesgo cuando:	• El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. • En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. • Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.
Claridad de rol	Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa. Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando:	La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.

Capacitación	Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades. Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:	El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente. • Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.
Características del liderazgo	Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores. Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:	La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. • El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores. • El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.
Relación con los colaboradores (subordinados)	Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura. Características que se convierten en fuente de riesgo cuando:	• La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. • El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe. • El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.
Retroalimentación del desempeño	Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño. Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es:	• Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.

Relaciones sociales en el trabajo	Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a: • La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. • Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. • El apoyo social que se recibe de compañeros. • El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común). • La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración). Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	• En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas. • Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones. • Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz. • Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo. • El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo. Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:	El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe. Se percibe inestabilidad laboral. Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.
Reconocimiento y compensación	Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo. Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando:	El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros. • El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. • La empresa descuida el bienestar de los trabajadores. • La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

Fuente: Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Ministerio de Protección Social.

5.1.2. Funciones psicosociales del trabajo

A lo largo de la era industrial, el trabajo trasciende la esfera de la economía y se extiende a los demás ámbitos relevantes en la vida de las personas, este proceso es descrito ampliamente por la investigación psicosocial donde se profundiza en temas como la ética, los valores, las actitudes, la motivación, la centralidad, el compromiso, el significado del trabajo, entre otros.

Inicialmente Santo Tomás de Aquino en la era cristiana neo medieval describe los aspectos del trabajo cuyas connotaciones dependen del entorno sociocultural, por ejemplo menciona que el trabajo sirve para la prevención del ocio del cual proceden muchos males, el refreno de la concupiscencia y la práctica de la limosna.

Más adelante se menciona qué, el trabajo es un medio de ajuste de las tendencias naturales, de orientación de los impulsos agresivos hacia metas socialmente tolerables, de la vinculación del individuo a la comunidad que le ampara y de la construcción del tiempo¹⁶.

En el mismo sentido la Oficina Internacional del trabajo¹⁷ establece que, una oportunidad de trabajo no es meramente un medio para conseguir ingresos, es un medio de auto estimación para el desarrollo de las potencialidades del ser humano y para alcanzar un sentimiento de participación en los objetivos de la sociedad.

¹⁶Freud, S. (1927). *El malestar en la cultura*. Madrid: Obras Completas.

¹⁷Organización internacional del trabajo. (1961). *El empleo como objetivo de desarrollo económico*. Ginebra: OIT.

Morse y Weiss¹⁸ se dirigen en la misma dirección al referirse a los significados instrumental y final del trabajo al igual que Tausky y Piemond (1967) cuando hablan de las funciones instrumental y expresiva del mismo.

En conclusión el trabajo desenvuelve una función económica y psicosocial, a este respecto Marie Jahoda¹⁹ explica la nostalgia del empleo en personas desempleadas, incluso en casos en que está garantizado el sustento por otras vías materiales. Según ella la disfuncionalidad del desempleo cobra sentido a la luz de las funciones psicosociales del empleo en el sistema industrial, “esta institución social desempeña una función manifiesta de carácter instrumental en tanto medio de ganarse la vida y otra función latente que posibilita la adaptación de las personas al principio de realidad de la sociedad industrial, el trabajo estructura el tiempo cotidiano, regula los contactos sociales, impone metas trans individuales, crea contextos para la socialización secundaria, asigna roles, estatus e identidad. Según Jahoda es la deprivación de estas funciones psicosociales latentes lo que determina las consecuencias disfuncionales del desempleo.

5.1.3. Fatiga laboral

Es un estado que todas las personas pueden llegar a sentir en ocasiones al percibir el cansancio, generalmente después de un sobresfuerzo o tensión sostenida. Bajo este término se etiquetan estados de diferente intensidad (desde muy ligera hasta el agotamiento total) y no es fácil dar con una definición única y aceptable para todos²⁰.

Se puede decir que se manifiesta como una sensación de debilidad y agotamiento acompañada de molestias, incluso dolor e incapacidad de relajación.

¹⁸ Morse, N., & Weiss, R. (1955). The Function and Meaning of Work and the Job. *American Sociological Review*.

¹⁹ Jahoda, M. (1987). *Empleo y desempleo: Un análisis socio-psicológico*. Madrid: Ediciones Morata.

²⁰ Delegación del rector para la salud. (2013). *Fatiga laboral: Conceptos y prevención*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

En el campo organizacional, la fatiga va más allá del simple cansancio ya que no sólo se relaciona con el nivel de agotamiento percibido, sino con la manera en que este nivel puede afectar la salud del trabajador y la productividad de la organización. La fatiga provocada por el trabajo es una manifestación (general o local) de la tensión que éste produce y suele eliminarse mediante un descanso adecuado²¹.

Esta condición se traduce en una disminución de la capacidad de respuesta o de acción de la persona, donde también se puede mencionar que sus principales características son²²:

- Es un fenómeno multicausal, aunque se pueda encontrar que en su origen pese más un factor concreto.
- Afecta al organismo como un todo (físico y psíquico) y en grado diverso, dado que se percibe de manera personal.
- Sus elevados aspectos subjetivos y psicosomáticos.
- Su dificultad reparadora.
- Su tendencia para hacerse crónica y persistente.
- Su implicación a todos los niveles profesionales.
- Es un mecanismo regulador del organismo, de gran valor adaptativo, por cuanto nos indica cuándo es necesario parar para descansar.

Las dificultades surgen, cuando se mantiene independientemente de esta necesidad de adaptación o cuando no resulta posible una recuperación adecuada, en este caso se habla de una fatiga crónica, esta situación es un referente ante la

²¹Neisa Cubillos, C. M., & Rojas López, Y. A. (2009). Fatiga laboral, accidentes e incidentes laborales en los conductores de carga pesada de una empresa transportista de la ciudad de Yopal. *Cuadernos hispanoamericanos de Psicología*, 10 (1), 1-16.

²²Delegación del rector para la salud. (2013). *Fatiga laboral: Conceptos y prevención*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

ocupación laboral de la población objeto de estudio. De ahí la importancia que adquiere para la prevención de los efectos negativos el diseño adecuado de condiciones, espacios y herramientas y en general la adaptación del trabajo a la persona, así como la escucha del propio cuerpo²³.

5.2. MARCO CONCEPTUAL

Las siguientes definiciones son consideradas según la resolución del Ministerio de Protección Social de Colombia²⁴:

Recursos humanos: La expresión “recursos humanos” se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones.

Bienestar laboral: El Bienestar Social Laboral es concebido como el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del trabajador dentro de la empresa y que es proyectado hacia la familia y la comunidad²⁵.

Trabajo: Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

²³ Ibíd.

²⁴Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 002646*. Bogotá.

²⁵Aguilar Quevedo, V. H., Cruz Muñoz, D. M., & Jimenez Rodriguez, D. C. (2007). *Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2015, de Repositorio Universidad de Lasalle: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17120/T62.07%20A93b.pdf?sequence=1>

Factor de riesgo: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

Factores de riesgo psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

Factor protector psicosocial: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

Condiciones de trabajo: Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

Estrés: Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

Carga física: Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

Efectos en la salud: Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

Efectos en el trabajo: Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

Evaluación objetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país.

Evaluación subjetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.

5.3. MARCO HISTORICO

El fundador de la empresa Brillaseo S.A. el señor Gilberto González Libreros, llega a la ciudad de Cali procedente de Medellín junto con su familia en el año de 1980, con el ánimo de radicarse definitivamente en esta ciudad y montar una empresa propia que se constituyera en el fruto de la experiencia adquirida durante su vida laboral en empresas tales como Revlon, Yardley, Eduardo Puyana e Incelt.

La idea de crear una empresa en el área de aseo y mantenimiento surgió a raíz de que cinco de sus familiares ya contaban con empresas de este tipo, y le brindaron su apoyo de manera inmediata e incondicional junto con su señora esposa, la señora Yolanda Osorio. De esta forma se iniciaron los planes y preparativos correspondientes para llevar a cabo este proyecto.

5.3.1. Fase de iniciación 1985-1988

La compañía jurídicamente inicia sus operaciones el 28 de Enero de 1985, teniendo como domicilio principal la ciudad de Cali, siendo su fundador y propietario el señor Gilberto González Libreros. La empresa se constituyó por medio de instrumento público y comercial, de responsabilidad limitada, denominándose Brillaseo Ltda., Para este fin se constituyó una sociedad a la cabeza del señor Gilberto González, su esposa y sus cuatro hijos.

El objeto de la sociedad se basó en todo lo relacionado con el servicio de limpieza, enlucimiento, fumigación y mantenimiento de aseo, en casas, clubes, edificios,

hoteles, fábricas y demás actividades relacionadas con la asepsia, como también compra venta y fabricación de toda clase de artículos para el aseo.

La sede inicial fue la planta baja de habitación del propietario de la empresa, contando con una secretaria y tres personas en el área operativa encargadas de hacer los trabajos de mantenimiento de aseo.

El dar a conocer la empresa fue muy difícil y tomo su tiempo, los primeros contratos que se obtuvieron fueron recomendaciones que provenían de sus familiares, de clientes que por cuestiones de tiempo ellos no podían atender, fue así como poco a poco el nombre de la empresa empezó a ser reconocido en el medio.

Con el transcurso de los años empezaron a llegar contratos importantes como fue el de la Clínica Rafael Uribe Uribe y los C.A.B (Centro de atención básica) hoy en día llamados C.A.A (Centros de atención ambulatoria), como también el Hospital psiquiátrico en el año 1988, contando la empresa con un número aproximado de 180 empleados en el área operativa.

5.3.2. Fase de desarrollo 1988-1993

En el año de 1989 se obtiene un contrato con el SENA y en el año de 1991 con la empresa Telecom., durante este mismo año se amplía el objeto social de la empresa a la prestación de servicios de jardinería, mantenimiento de piscinas, de personal para cafeterías, toderos, fontaneros, servicio en entidades oficiales y semioficiales y centros comerciales.

En el año de 1992 junto con otro familiar, radicado en la ciudad de Bogotá, el Señor Gustavo González González, se conforma una sociedad en esta ciudad,

bajo el control y administración de este, con aportes de un 60% por parte de Bogotá y un 40% por parte de Cali.

En el año de 1993 se amplía el objeto social citando algunos puntos importantes como la constitución de sociedades de cualquier género o incorporarse a sociedades ya constituidas siempre y cuando el objeto social de las mismas sea similar al suyo, también adquirir bienes de cualquier naturaleza y enajenar a cualquier título aquellos que sea dueña, entre otros.

El 21 de Agosto de 1993, muere el fundador de la empresa el señor Gilberto González quedando a cargo su hijo mayor Juan Fernando González Osorio.

La compañía siguió con un funcionamiento normal, cumpliendo con todas las exigencias del mercado.

5.3.3. Fase de consolidación 1996-1999

En el año de 1996 se traslada la empresa a la sede actual en el barrio El Lido, a una casa de los propietarios de la empresa, durante este mismo año se amplía la existencia de la empresa, esta inicialmente tenía un periodo de permanencia hasta el año 2005, con esta reforma de común acuerdo entre los socios se decidió ampliar el termino de duración de la sociedad hasta el 28 de Enero del año 2015.

En el año de 1997 se toman importantes contratos como son la empresa CENTELSA y el Hospital Psiquiátrico, alcanzando un total de 320 empleados.

En el año de 1998 se realiza un contrato con la empresa COCELCO. Cabe anotar que a pesar de que el país durante este periodo empieza a entrar en una recesión económica y especialmente el departamento del valle de cauca como consecuencia del narcotráfico, esto no afectó de forma dramática a la empresa.

El 31 de Agosto de 1998 se realiza la transformación social de la compañía, pasando a la denominación social Anónima.

En el año 2005 Brillaseo S.A se hace merecedora de la certificación a la calidad ISO con una conciencia clara de que las empresas que perduran y son exitosas se están basando en una calidad que permite la satisfacción total de los clientes.

En el año 2008 Brillaseo S.A. recibe la renovación del certificado de calidad demostrando que sus procesos y servicios están enfocados a la satisfacción total de sus clientes.

En el año 2009 Brillaseo S.A. presta servicios de aseo en importantes empresas ratificando el compromiso que se tiene con la realización de excelentes labores y el personal comprometido, calificado; demostrando así la fidelización de los clientes.

En el año 2010 Brillaseo S.A. realiza nuevas contrataciones como lo son la Escuela Nacional del Deporte, Biblioteca Departamental, Centro Cultural Colombo Americano, Hospital San Miguel en Popayán entre otros mantenimientos en el sector residencial, al finalizar este año y principios del año entrante Brillaseo S.A. se enfoca en la parte ambiental y estará realizando trabajos con el fin de conservar del medio ambiente.

Para el 2011 Brillaseo S.A, fortalece su portafolio con el fin de brindar una mayor gama de servicios altamente especializados a sus clientes. Adquiere para Colombia la concesión Master de la compañía Ceiling Pro International de los Estados Unidos, líder mundial en limpieza y restauración de techos y todo tipo de superficies perteneciendo así, nuestra compañía, a la división internacional con sede en la ciudad de Cali.

Brillaseo S.A. comprometido con la MISION de la empresa en la contribución a la conservación del medio ambiente adquiere la distribución del sur occidente colombiano de Soluciones ambientales con sentido económico, orinales ecológicos URIMAT.

Igualmente para este año se ha mantenido y fortalecido la calidad del servicio reflejado en la adquisición y conservación de nuevos clientes como son, Cadbury Adams, Comfandi, Universidad San Buenaventura, Fleishcman y Universidad del Cauca, entre otros mantenimientos que se han contratado en los diferente sectores empresariales.

En el año 2012 Brillaseo S.A y en consecuencia con la adquisición de la ampliación de su portafolio cada vez afianza sus nuevas líneas de servicios como lo es el caso de Ceiling Pro International, el cual se ha venido prestando servicios de limpieza en las siguiente empresas Alpina, Friomix, Comil Ltda, Calima Motor, Tq Yumbo, Coca- Cola, Ingenio Pichichi, Ingenio Providencia etc.

Para los orinales ecológicos URIMAT, se han instalado en las siguientes empresas Epsa, Colombo Britanico, Universidad Javeriana, Cocacola, Terminal, Éxito San Fernando, Comfenalco Club Buga, Cosmocentro, Friomix Etc.

Brillaseo S.A. con el fin de innovar y fortalecer su mercado en cuanto a la proyección de imagen decide renovar con el fin de dar a entender una imagen más clara enfocado a la conservación del medio ambiente con colores representativos como lo son el azul el verde y un logo que significa proyección en la prestación de sus servicios.

Para el 2013 Brillaseo S.A., fortalece su presencia en el mercado por la calidad de sus servicios como lo demuestra la prestación de servicios de aseo en diferentes

clientes como es, Consejos de Judicatura, Secretaria de Educación, Amcor, Escuela Nacional del Deporte, ICBF, Cristar, Colegio San Luis Gonzaga, Colegio Alemán, Centro Comercial La 14 entre otros.

Brillaseo S.A. incrementando su planta a un aproximado de 1250 personas, para este año se realizó inversión en la ampliación de la planta física con el fin de organizar sus procesos enfocados al tema de seguridad industrial donde se ha fortalecido los procedimientos de actividades de alto riesgo y la utilización de los E.P.I.(Elementos de protección individual) de todo su personal así como la ampliación del área administrativa de la empresa que se encuentra en curso.

5.4. MARCO CONTEXTUAL

Brillaseo S.A. es una empresa con más de 29 años de experiencia fundada el 28 de Enero de 1985, especializada en atender las necesidades en mantenimiento diario y eventual de aseo, personal de cafetería y oficios varios, comprometidos con sus clientes a entregar siempre lo mejor para ser “Impecables por Naturaleza”.

Brillaseo S.A. identificada con el Nit 890.327.601-0 Jurídicamente inicia sus operaciones el 28 de Enero de 1985, teniendo como domicilio principal la ciudad de Santiago de Cali, la sede actual está ubicada en la calle 4 # 42-104 en el barrio El Lido.

En la actualidad Brillaseo S.A. cuenta con 1259 colaboradores, 630 son del género masculino con una participación del 51% y 629 del género femenino con una participación del 49%, de los cuales estas personas en su gran mayoría son operario de aseo, están ubicados en diferentes puntos de la ciudad y municipios aledaños dependiendo de donde se encuentre el cliente al cual se le presta el servicio, la parte administrativa de la organización se encuentra realizando sus labores en la oficina principal y núcleo de la organización.

Brillaseo S.A a través del departamento de calidad mantiene su certificación de calidad ISO 9001 desde el año 2005 certificado y auditado por Icontec y actualizado en los años 2008, 2011 y 2014, por la cual se ha implementado una política de calidad en la empresa cuyo fundamento es mejorar continuamente ofreciendo un servicio de calidad, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, combinando talento humano competente y moderna tecnología

El departamento de gestión humana vela por el bienestar de los colaboradores de la organización ofreciendo un servicio de calidad, para satisfacer las necesidades de sus clientes internos, con la finalidad de crear un clima laboral óptimo y eficiencia en el trabajo. Actualmente se cuenta con un equipo de seis personas que conforman el departamento de gestión humana, los cuales desempeñan los siguientes cargos:

Director de gestión humana: encargado de coordinar y velar por el cumplimiento de las labores de cada uno de los integrantes del área, realiza pagos de nómina, liquidaciones y proveedores.

Asistente de gestión humana: se encarga de realizar el plan y control de capacitación de todo el personal, cobro y radicación de incapacidades, reclutamiento y selección de personal, bienestar laboral, depuración de cartera existentes con las entidades de seguridad social, actividades varias de apoyo al director del área.

Asistente de nómina: liquidar nómina de todo el personal, digitar novedades de nómina, liquidar horas extras, liquidaciones de vacaciones, cesantías, entre otros.

Coordinador de contratación: se encarga de dirigir, guiar y controlar las actividades de los dos auxiliares.

Auxiliar de gestión humana I: se encarga de realizar todo el proceso de contratación de personal, afiliaciones a seguridad social y cartas laborales.

Auxiliar de gestión humana II: maneja dos grupos de grupos de colaboradores llamados; grupo de relevos y grupo eventuales, el cual está conformado por operarios de aseo. El grupo de relevos: se encarga de cubrir vacaciones de todo el personal operativo ubicado en los diferentes mantenimientos y el grupo de eventuales se encarga de cubrir ausentismos como permisos, incapacidades, licencias, entre otros.

Este es el equipo de personas con el cual se cuenta en el departamento de gestión humana y que hace posible el funcionamiento de dicho departamento; y con quienes serían los encargados de velar por el óptimo funcionamiento del plan de bienestar laboral que se diseñara en el presente informe escrito.

5.4.1. Servicios

Brillaseo S.A., ofrece servicios en diferentes sectores:

Sector Industrial: se presta los servicios de mantenimiento diario, servicio de cafeterías, servicios complementarios como mantenimiento en zonas verdes - control de plagas, servicio eventual y servicio de aseo en alturas.

Sector Comercial: se presta los servicios de mantenimiento diario, servicio de cafeterías, servicios complementarios como mantenimiento en zonas verdes - control de plagas, servicio eventual y servicio de aseo en alturas.

Sector Residencial: se presta los servicios de mantenimiento diario, servicio de cafeterías, servicios complementarios como mantenimiento en zonas verdes - control de plagas – jardinería - piscinas, servicio eventual y servicio de aseo en alturas.

Sector Hospitalario: se presta los servicios de mantenimiento diario, servicio de cafeterías, servicios complementarios como mantenimiento en zonas verdes - control de plagas, servicio eventual y servicio de aseo en alturas, manejo de residuos sólidos y biológicos.

5.4.2. Misión

Brillaseo S.A. es una empresa dedicada a prestar servicios especializados de aseo con asesoría y acompañamiento permanente, talento humano calificado y comprometido, garantizando ambientes limpios y seguros con responsabilidad ambiental para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo bienestar a nuestros empleados y desarrollo sostenible para la compañía.

5.4.3. Visión

Brillaseo S.A. en el año 2015 ser reconocidos a nivel regional, con presencia nacional, manteniendo y fortaleciendo la calidad de los servicios, ampliando nuestro portafolio, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente, apoyados en la más moderna tecnología y talento humano competente.

5.4.4. Política De Calidad

“Mejorar continuamente ofreciendo un servicio de Calidad, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, combinando talento humano competente y moderna tecnología”.

5.4.5. Objetivos de Calidad

Tomando como base la política de calidad, se han definido los objetivos de calidad los cuales son medidos y cuantificados por indicadores específicos por cada proceso. A continuación se citan los objetivos de calidad:

- Entregar servicios y productos oportunos
- Establecer procesos hacia la satisfacción de los clientes
- Mantener los procesos dentro de estándares de efectividad definidos
- Generar acciones de mejora en los procesos
- Motivar y comprometer al personal con la calidad del servicio y los valores de la organización

5.5. MARCO LEGAL

En el entorno laboral se generan diversidad de factores, algunos de ellos que influyen negativamente en el desempeño del trabajador reconocidos como riesgos psicosociales. Esta situación dentro de las organizaciones y característica del desempeño laboral, ha obligado a la creación de decretos que permitan el fortalecimiento del concepto de bienestar laboral.

En el caso colombiano, existen diferentes referencias legales, que persiguen este concepto. El artículo 2° del Decreto 614 de 1984 por ejemplo, establece como objeto de la salud ocupacional, propender por el mejoramiento y mantenimiento de las condiciones de vida y salud de la población trabajadora y prevenir todo daño para la salud de las personas derivado de las condiciones de trabajo²⁶.

En los términos del numeral 12 del artículo 10 de la resolución 1016 de 1989, una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales²⁷. Así mismo, en el Decreto 1832 de 1994²⁸ y el Decreto 2566 de 2009²⁹ se establece la tabla de enfermedades profesionales y señalan en el numeral 42 del artículo 1° las patologías causadas por estrés en el trabajo. Estos decretos proporcionan que las organizaciones tengan un adecuado manejo y control para disminuir los factores de riesgo psicosocial.

Finalmente es coherente considerar la resolución 2646³⁰ al respecto de la sinergia de los factores psicosociales:

Artículo 4°. Sinergia de los factores intralaborales, extralaborales e individuales. Cualquiera de las cargas de trabajo físicas, mentales o psíquicas, están

²⁶Presidencia de la República. (1984). *Decreto 614*. Bogotá.

²⁷Ministerio de Trabajo, Seguridad Social y de Salud. (1989). *Resolución 1016*. Bogotá.

²⁸Presidencia de la Republica. (1994). *Decreto 1832*. Bogotá.

²⁹Presidencia de la República. (2009). *Decreto 2566*. Bogotá.

³⁰Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 002646*. Bogotá

potenciadas y/o sinergizadas por las condiciones extralaborales y los factores individuales. Por lo tanto, siempre deben ser objeto de valoración por parte del experto y ser incluidas como insumo necesario para obtener una estimación de la carga de trabajo.

Artículo 5°. Factores psicosociales. Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

Artículo 7° Factores psicosociales extra laborales que deben evaluar los empleadores: Los empleadores deben contar como mínimo con la siguiente información sobre los factores extra laborales de sus trabajadores: Utilización del tiempo libre: Hace referencia a las actividades realizadas por los trabajadores fuera del trabajo, en particular, oficios domésticos, recreación, deporte, educación y otros trabajos. Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa.

Artículo 8°.Factores psicosociales individuales que deben ser identificados y evaluados por el empleador. Los empleadores deben contar, como mínimo, con la siguiente información sobre los factores psicosociales individuales de sus trabajadores:

- Información socio-demográfica actualizada anualmente y discriminada de acuerdo al número de trabajadores. Esta información debe incluir datos sobre: sexo, edad, escolaridad, convivencia en pareja, número de personas a cargo, ocupación, área de trabajo, cargo, tiempo de antigüedad en el cargo.
- Características de personalidad y estilos de afrontamiento mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos.

- Condiciones de salud evaluadas con los exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional.

Artículo 9°. Evaluación de los efectos de los factores psicosociales. Para efecto de la evaluación de los factores psicosociales, los empleadores deben incluir información periódica y actualizada sobre los siguientes aspectos:

Condiciones de salud, tomando en cuenta cada uno de los sistemas corporales: Osteomuscular, cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, mental, sistema nervioso central y periférico, dermatológico, endocrino, genitourinario e inmunológico.

Ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

Estadísticas de morbilidad y mortalidad por accidente de trabajo, enfermedad profesional y enfermedad común, discriminadas por diagnóstico, días de incapacidad médica, ocupación y género.

- Ausentismo.
- Rotación de personal.
- Rendimiento laboral.

Artículo 10. Instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales. Los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando los instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país.

Artículo 11. Reserva de la información y de la evaluación. La información utilizada para la evaluación de factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional.

La evaluación y el correspondiente informe sobre las condiciones de salud deben ir precedidos del consentimiento informado del trabajador.

Artículo 12. Análisis y seguimiento de la información sobre factores de riesgo psicosocial. Identificados los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, se procederá a su recopilación, análisis y seguimiento desde la perspectiva de la salud ocupacional, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país, a efecto de establecer la carga física, mental y psíquica asociada a estos factores, con el fin de identificar si se deben intervenir en el corto, mediano o largo plazo y si se deben llevar a cabo programas para su prevención.

- Los empleadores deben actualizar anualmente esta información, la cual debe ir discriminada por actividad económica, número de trabajadores, ocupación, sexo y edad y deberá mantenerla a disposición tanto del Ministerio de la Protección Social para efecto de la vigilancia y control que le corresponde realizar, como de las administradoras de riesgos profesionales para llevar a cabo la asesoría y asistencia técnica sobre factores psicosociales.

6. METODOLOGÍA

6.1. TIPO DE ESTUDIO

La investigación que se llevara a cabo para el presente trabajo, será de tipo mixto y descriptivo, en la cual se concluirá con un análisis de la situación problemática detectada dentro de la organización y población de estudio.

El tipo de estudio mixto (cualitativo-cuantitativo), buscara cuantificar los datos de preguntas que tienen un carácter cualitativo, para obtener datos primarios sobre todo de características, comportamientos y conocimientos relacionados con el tema del diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, en los trabajadores operativos y administrativos de la empresa Brillaseo S.A.

Por otro lado, la elección del estudio con carácter descriptivo buscará generar la propuesta de un plan de bienestar laboral a partir de los puntos críticos posteriores a diagnóstico, que motive el personal de la compañía logrando satisfacción en el trabajo

6.2. METODO

Para el desarrollo de la presente investigación, se propone analizar la situación actual de la organización, en cuanto a los factores de riesgo psicosocial en la planta de empleados operativos y administrativos.

Según Morales Modenesi³¹ los conceptos de análisis y síntesis se refieren a dos procesos mentales o actividades que son complementarias entre sí, nos sirven para el estudio de problemas o realidades complejas. El análisis consiste en la

³¹Morales Modenesi, M. E. (21 de Marzo de 2013). *Metodo de Analisis y sintesis*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2015, de http://alondra.udea.edu.co/moodle/pluginfile.php/59665/mod_resource/content/2/AN%C3%81LISIS%20Y%20SINTESIS.pdf

separación de las partes de esos problemas o realidades hasta llegar a conocer los elementos fundamentales que los conforman y las relaciones que existen entre ellos. La síntesis, se refiere a la composición de un todo por reunión de sus partes o elementos, que se puede realizar uniendo las partes, fusionándolas u organizándolas de diversas maneras. El análisis es una operación intelectual que separa las partes que componen un todo y la síntesis reúne las partes del todo y las convierte de nuevo en una unidad. Análisis y síntesis son opuestos entre sí, el final del análisis marca el inicio de la síntesis. Los dos procesos se encuentran reunidos en el estudio de realidades o problemas complejos.

6.3. ENFOQUE

El enfoque asumido es de carácter mixto (cualitativo-cuantitativo) con un enfoque descriptivo, puesto que a pesar de que las preguntas tienen un carácter cualitativo, el aplicativo con el cual se pretende medir el nivel del riesgo psicosocial tiene un método de valoración numérico con el cual se demuestra el estado actual en los diferentes parámetros de evaluación.

6.4. DISEÑO

El diseño del estudio es no experimental de corte transversal considerando que no se pretende influir o alterar las decisiones del grupo objetivo (empleados) por las acciones del grupo investigador y además porque los datos obtenidos del estudio, se reúnen en un periodo de tiempo establecido entre Agosto de 2014 y Septiembre del 2015, por cuanto el corte transversal trazara el periodo histórico en el cual se desarrolla la investigación y sus diferentes condicionantes en el ambiente. Según Hernández Sampieri, los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede³².

³²Hernandez Sampieri, R. (2010). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.

6.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población sobre la cual se llevó a cabo el estudio son colaboradores de la empresa Brillaseo S.A., todos mayores de edad y de ambos géneros, conformada en el momento de la investigación por 1259 colaboradores según información proporcionada por el área de gestión humana de la empresa. De la población total se eligió una muestra aleatoria de los colaboradores de la empresa con el objetivo de determinar el tamaño de la muestra se realizó el cálculo a través de la fórmula estadística para poblaciones finitas con un nivel de confianza del 95% el cual equivale a 1.96, una desviación estándar de 0.5 y un margen de error muestral de 5% desarrollado en la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot \sigma^2 \cdot Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 \cdot Z^2}$$

Donde:

Z: Nivel de confianza = 1.96

σ : Desviación estándar = 0,5

e: Margen de error = 5%

N: Tamaño de la población = 1259

n: Tamaño de la muestra = ?

$$n = \frac{1259(0.5^2)(1.96^2)}{(1259 - 1)(0.05^2) + (0.5^2)(1.96^2)}$$

$$n = \frac{1209,14}{4.11}$$

$$n = 294$$

Para el estudio realizado se dividió el total de la población en dos categorías, de la siguiente forma:

Personal Administrativo, conformados por secretarias, asistentes, auxiliares, coordinadores, supervisores y staff de apoyo, conformando un 66 de tantas colaboradores. A esta categoría se suma el Personal Directivo, de los que hacen parte el gerente y los directores de áreas, esta categoría está compuesta por 11 colaboradores. El total de la categoría administración es de 77 colaboradores

Personal Operativo, quienes desempeñan labores de oficios varios, como: jardinería, mantenimiento de piscinas, labores de aseo, entre otros con un total de 1182 colaboradores.

PERSONAL ADMINISTRATIVO / PERSONAL DIRECTIVO	PERSONAL OPERATIVO
Secretarias	Jardinería
Asistentes	Mantenimiento
Auxiliares	Operarios Aseo
Coordinadores	Operarios piscinas
Supervisores	
Staff de apoyo	
Gerente	
Directores de Area	

Para determinar el número de colaboradores a los cuales se les aplico la encuesta por categoría, (administrativos y operarios) teniendo en cuenta el tamaño de la muestra hallada anteriormente se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{n.M}{N}$$

N: Tamaño de la población total

M: Tamaño de la población por categoría

n: Tamaño de la muestra

Personal administrativo:

$$n = \frac{294(77)}{1259}$$

$$n = 15$$

Personal operativo:

$$n = \frac{294(1182)}{1259}$$

$$n = 276$$

6.6. TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION

6.6.1. Fuentes primarias

Como fuente primaria de investigación, el grupo de trabajo ha considerado acudir a las respuestas obtenidas por la población de estudio, acerca del cuestionario para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y estrés, enfocándose en los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A. y B

6.6.2. Fuentes secundarias

Como fuentes secundarias de investigación, el grupo accedió a recolectar información relacionada con el bienestar y clima laboral de los colaboradores a través del buzón de sugerencias de la empresa, seleccionando solo la información que realmente fuera ayuda para esta investigación y una entrevista semi-

estructurada para el gerente y director de gestión humana con la finalidad de conocer la percepción, opinión, y disposición para implementar programas de bienestar laboral.

Además también se ha accedido a informes, trabajos de investigación, artículos científicos y demás documentos de carácter académico y científico, que han estudiado el problema de la prevención de riesgos psicosociales y laboral.

6.7. INSTRUMENTO

La resolución 2646 de 2008 establecida por el Ministerio de Protección Social junto con la Pontificia Universidad Javeriana, Sub centro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales han diseñado la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extra laboral). Esta herramienta será vinculada al presente trabajo de investigación considerando que goza de la legitimidad desde la prescripción jurídica de la norma, y la aplicación a diferentes organizaciones del Estado. A través de la aplicación de este instrumento de riesgo psicosocial intralaborales sus formatos A y B, se lograra Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intralaborales en población laboralmente activa.

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, es un instrumento diseñado para evaluar las condiciones propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrollan, las cuales podrían tener efectos negativos en la salud mental y/o física del trabajador o en el trabajo.

La Batería está conformada por siete instrumentos con los que se recopila la información sobre condiciones intralaborales, extralaborales e individuales (demográficas y ocupacionales). Adicionalmente incluye la última versión del Cuestionario para la evaluación del estrés modificado y validado por Villalobos

G³³. Para el presente documento de investigación, se han de considerar solo las herramientas intralaborales en sus formatos A, dirigidos a empleados del sector operativo y el formato B dirigidos a administrativos.

6.8. TECNICA

Como técnica se ha decidido utilizar el aplicativo para la calificación automática de los cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y estrés. Esta es una herramienta que la Dirección de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana ponen a disposición de los actores del sistema de riesgos profesionales y en general de todos los interesados, para facilitar la tarea de calificación de los cuestionarios de la batería de factores psicosociales. El uso del aplicativo simplifica la labor de captura y cálculo automático de las puntuaciones transformadas y sus equivalentes en nivel de riesgo para los siguientes instrumentos:

- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma B.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra laboral.
- Cuestionario para la evaluación del estrés.

En el caso puntual de la presente investigación, se considerara solamente aplicar las formas A y B, para operarios y administrativos respectivamente.

La aplicación cuenta con dos opciones, la primera destinada para la captura de las respuestas a cada uno de los cuestionarios y la segunda para administrar informes y consultas; es decir, la generación de informes.

Los informes que se generan con base en el aplicativo son de dos tipos:

³³Ministerio de la Protección Social. (2015). *Cuestionario de factores de riesgo Psicosocial intralaboral*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

Reportes individuales: Los cuales corresponden a informes por cada uno de los cuestionarios aplicados (los cuales se generan a partir del uso de la función de combinación de correspondencia entre los programas de Office - Excel y Word).

Informe para el administrador del aplicativo. Se trata de una base de datos en Excel que compila los resultados (datos generales, puntaje transformado y nivel de riesgo) de todos los cuestionarios calificados con el aplicativo.

Por tanto las fases del desarrollo de investigación se simplifican así:

- Toma de las encuestas físicas por parte del investigador a la población de estudio
- Instalación y acomodación del Aplicativo para la calificación automática de cuestionarios - Evaluación de factores de riesgo psicosocial, según el documento titulado: “instrucciones para el uso del aplicativo para la calificación automática de los cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y estrés”³⁴
- Transcripción de la toma al programa de Excel
- Generación de resultados debidamente calificados de forma automática según los parámetros del aplicativo
- Análisis de resultados

³⁴Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Ministerio de Protección Social.

7. DESCRIPCION DE LOS CARGOS EN ANALISIS

7.1. AUXILIAR DE NOMINA

Cuadro 2. Cargo auxiliar de nomina

DATOS BÁSICOS DEL CARGO	
CARGO	Auxiliar de Nómina
AREA	Recursos Humanos
No. DE PUESTOS DE TRABAJO	1
No. DE PERSONAS A CARGO:	0
JEFE INMEDIATO	Director Gestión Humana
MISION DEL CARGO:	Prestar apoyo en todos los procesos relacionados con el Área.
PERFIL DEL CARGO	
EDAD	Entre 22 y 35 años
EDUCACIÓN	Tecnólogo en administración de empresas o estudiante en 7º semestres en adelante y/o carreras afines.
EXPERIENCIA	2 años en cargos similares
CONOCIMIENTOS	• Sistemas • Manejo de personal • Servicio al cliente
AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	• Ingresar al sistema las novedades de nómina. • Digitar los datos correspondientes a la nómina. • Aclarar dudas de los trabajadores en lo referente a la nómina. • Pasar a contabilidad las facturas. • Ver manual de funciones.
HABILIDADES	
Atención al Detalle: se define como el manejo efectivo de la información relacionada con su minuciosidad, análisis de elementos, detalles, características de una situación. Toma de Decisiones: se relaciona con la elección de varias alternativas, es comprometerse de manera efectiva con opiniones concretas y acciones consecuentes, aceptando las responsabilidades que estas implican. Comprensión de órdenes escritas y verbales: Esta habilidad debe permitir a la persona expresar y entender ideas y conceptos, correcta y claramente a través del lenguaje verbal y escrito. Manejo de prioridades: se pretende con esta habilidad determinar eficazmente las ideas, metas, y situaciones de acuerdo a las acciones, tiempos, recursos y personas, requeridos para	

alcanzarlos.	
Actitud: debe permitir la habilidad para desarrollar una conducta que refleje el reconocimiento de los sentimientos, actitudes, emociones de los demás y su capacidad para actuar frente a diferentes situaciones. Aptitud: asimilación de información y su aplicación correcta, de acuerdo a su análisis y a la organización requerida. Comunicación: conocimiento y utilización adecuada del lenguaje de acuerdo a su expresividad, aceptabilidad, y credibilidad del mensaje que se quiera emitir. Trabajo en equipo: participación activamente en la consecución de una meta común, supone una habilidad para la relación interpersonal y para comprender la repercusión de las propias acciones sobre el éxito en las acciones de los demás. Atención al Cliente: Percibir las necesidades demandas del cliente frente a la organización y ser capaz de darles satisfacción razonable con el menor costo posible.	
ACCIONES Y FUNCIONES 1. Digitar los datos correspondientes a la nómina. 2. Reportar las horas extras de los mantenimientos a la secretaria para su facturación. 3. Aclarar las dudas de los trabajadores en lo referente a la nómina. 4. Archivar las planillas del reporte de horas laboradas y la información de la cooperativa 5. Realizar liquidación de vacaciones y de contratos. 6. Mantener el archivo al día. 7. Sacar y entregar copia de A.R.P. y E.P.S. solicitados por los diferentes mantenimientos. 8. Auditar ingresos al sistema de las hojas de vida. 9. Ingresar al sistema los retiros de personal. 10. Recepcionar llamadas del área de recursos humanos. 11. Realizar los registros de novedades. 12. Revisar y reportar novedades en la facturación de libranzas y seguros. 13. Atender las llamadas de los clientes externos sobre los aportes parafiscales del personal que labora con ellos. 14. Reportar retiros del personal afiliado a seguros obtenidos por la empresa. 15. Las otras que le sean asignadas.	
RELACIONES INTERNAS	Director de Recursos Humanos, Director operativo, Supervisores, operarios, Director de Contabilidad, Asistente de Contabilidad, Secretaria de Gerencia.
RELACIONES EXTERNAS	Asesores de EPS, ARP, Caja de compensación, Pensión, EMI. Proveedores de la dotación, Clientes de los mantenimientos.

Fuente: Brillaseo S.A.

7.2. AUXILIAR OPERATIVO

Cuadro 3. Cargo auxiliar de nomina

DATOS BÁSICOS DEL CARGO	
CARGO	Auxiliar Operativo
AREA	Operativa
No. DE PUESTOS DE TRABAJO	1
No. DE PERSONAS A CARGO:	1
JEFE INMEDIATO	Director Operativo
MISSION DEL CARGO:	Prestar apoyo en todos los procesos relacionados con el Área.
PERFIL DEL CARGO	
EDAD	Entre 20 y 35 años
EDUCACION	Estudiante, Profesional y/o tecnólogo en administración de empresas, ingeniería industrial o carreras a fines
EXPERIENCIA	1 años en cargos similares
CONOCIMIENTOS	En procedimientos de aseo, manejo de sistemas, Manejo de Personal.
RESPONSABILIDAD	• Estudiar los reportes de los mantenimientos fijos. • Programar y coordinar adecuadamente la iniciación de nuevos mantenimientos con cada una de las áreas involucradas junto con el Director Operativo. • Canalizar dudas de clientes, supervisores y operarios.
HABILIDADES	
Atención al Detalle: se define como el manejo efectivo de la información relacionada con su minuciosidad, análisis de elementos, detalles, características de una situación. Toma de Decisiones: se relaciona con la elección de varias alternativas, es comprometerse de manera efectiva con opiniones concretas y acciones consecuentes, aceptando las responsabilidades que estas implican. Comprensión de órdenes escritas y verbales: Esta habilidad debe permitir a la persona expresar y entender ideas y conceptos, correcta y claramente a través del lenguaje verbal y escrito.	

Manejo de prioridades: se pretende con esta habilidad determinar eficazmente las ideas, metas, y situaciones de acuerdo a las acciones, tiempos, recursos y personas, requeridos para alcanzarlos.

Actitud: debe permitir la habilidad para desarrollar una conducta que refleje el reconocimiento de los sentimientos, actitudes, emociones de los demás y su capacidad para actuar frente a diferentes situaciones.

Aptitud: asimilación de información y su aplicación correcta, de acuerdo a su análisis y a la organización requerida.

Comunicación: conocimiento y utilización adecuada del lenguaje de acuerdo a su expresividad, aceptabilidad, y credibilidad del mensaje que se quiera emitir.

Trabajo en equipo: participación activamente en la consecución de una meta común, supone una habilidad para la relación interpersonal y para comprender la repercusión de las propias acciones sobre el éxito en las acciones de los demás.

Control Directivo: Establece y aplica procedimientos para el seguimiento y regulación de procesos internos y/o externos.

Atención al Cliente: percibir las necesidades y demandas del cliente frente a la organización y ser capaz de darles satisfacción razonable con el menor costo posible.

ACCIONES Y FUNCIONES

1. Coordinar el mantenimiento de zonas verdes.
2. Coordinar los insumos requeridos para el mantenimiento de piscinas.
3. Digitalizar y archivar calificaciones y visitas a mantenimientos, requisiciones de materiales, Inducción específica.
4. Dar solución a las llamadas correspondientes a quejas y reclamos, e informar a calidad para su seguimiento.
5. Canalizar dudas de los clientes u Operarios.
6. Informar al área de Recursos Humanos cuando se tenga conocimiento de la inasistencia del personal operativo.
7. Efectuar el requerimiento de personal al área de Recursos Humanos.
8. Verificar que los procesos de inducción se estén realizando correctamente.
9. Velar por el correcto desarrollo del área Operativa.
10. Revisar y tramitar los requerimientos de maquinaria.
11. Participar activamente del mantenimiento del sistema de calidad.
12. Tener el archivo al día.
13. Las otras que sean asignadas por la Gerencia.

RELACIONES INTERNAS	Gerente, Supervisores, Director de Calidad, Director de Logística, Jefe de Servicios especiales, Director de Recursos Humanos, Abogada laboral.
RELACIONES EXTERNAS	Clientes de mantenimientos, administradores, Clientes potenciales.

Fuente: Brillaseo S.A.

7.3. COORDINADOR

Cuadro 4. Cargo coordinador

DATOS BÁSICOS DEL CARGO	
CARGO	Coordinador
AREA	Área operativa
No. DE PUESTOS DE TRABAJO	9
No. DE PERSONAS A CARGO:	05 - 12 personas
JEFE INMEDIATO	Supervisor
MISION DEL CARGO:	Dar apoyo significativo y responsable al jefe y equipo de operarios a través del cual se hagan seguimientos, que permitan coordinar adecuadamente las labores.
PERFIL DEL CARGO	
EDAD	20 años en adelante
EDUCACION	Con séptimo grado de bachillerato
EXPERIENCIA	Ninguna
CONOCIMIENTOS	Ninguna
AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	• Verificar que los materiales estén completos • Dar solución rápida y oportuna a los inconvenientes del área • Verificar que cada persona se encuentre en el área respectiva realizando su trabajo • Asistir a los llamados del cliente cuando el supervisor no esta • Tiene autoridad para corregir a los compañeros cuando estén realizando mal el trabajo • Tiene autoridad para dirigir y controlar el personal a su cargo
HABILIDADES	

Atención al Detalle: se define como el manejo efectivo de la información relacionada con su minuciosidad, análisis de elementos, detalles, características de una situación.

Comprensión de órdenes escritas y verbales: Esta habilidad debe permitir a la persona expresar y entender ideas y conceptos, correcta y claramente a través del lenguaje verbal y escrito.

Manejo de prioridades: se pretende con esta habilidad determinar eficazmente las ideas, metas, y situaciones de acuerdo a las acciones, tiempos, recursos y personas, requeridos para alcanzarlos.

Actitud: debe permitir la habilidad para desarrollar una conducta que refleje el reconocimiento de los sentimientos, actitudes, emociones de los demás y su capacidad para actuar frente a diferentes situaciones.

Aptitud: asimilación de información y su aplicación correcta, de acuerdo a su análisis y a la organización requerida.

Adaptabilidad: demuestra la habilidad de observar y modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surjan nuevos datos, dificultades o cambios en el entorno.

Comunicación: conocimiento y utilización adecuada del lenguaje de acuerdo a su expresividad, aceptabilidad, y credibilidad del mensaje que se quiera emitir.

Trabajo en equipo: participación activamente en la consecución de una meta común, supone una habilidad para la relación interpersonal y para comprender la repercusión de las propias acciones sobre el éxito en las acciones de los demás.

Atención al Cliente: percibir las necesidades y demandas del cliente frente a la organización y ser capaz de darles satisfacción razonable con el menor costo posible.

ACCIONES Y FUNCIONES

1. Dar ejemplo de buen comportamiento y rectitud a sus compañeros
2. Manejar una buena relación con el cliente y los compañeros.
3. Verificar que los materiales estén completos.
4. Utilizar los productos de aseo con los envases suministrados por la empresa y no improvisar con envases sin su respectivo sticker.
5. Dar solución rápida y oportuna a los inconvenientes del área.
6. Verificar que los servicios se estén realizado adecuadamente.
7. Realizar las labores de aseo asignadas por el supervisor.
8. Verificar que cada persona se encuentre en el área respectiva realizando su trabajo.
9. Asistir a los llamados del cliente cuando el supervisor no está.

10. Estar atento a todas las necesidades del cliente.	
11. Controlar el manejo de materiales cantidad y uso.	
12. Mantener informado al supervisor sobre el personal que se tiene a cargo	
13. Revisar las áreas aseadas de cada turno.	
14. Cubrir determinada área si alguien falta o encargarse de asignar a otro colaborador.	
15. Realizar el reporte de accidente a la ARP, en caso que el supervisor no se encuentre.	
16. Confirmar que los horarios se cumplan.	
17. Realizar un seguimiento al estado de las maquinas.	
18. Realizar mensualmente el pedido de material junto con el supervisor.	
19. Incentivar la puntualidad.	
20. Verificar el uso de los elementos de seguridad.	
21. Guiar a los compañeros cuando estén realizando mal el trabajo.	
22. Informarle al supervisor cualquier tipo de falta.	
23. Cumplir con la rotación de las tareas.	
24. Colaborar con el supervisor verificando que se tenga el uniforme bien presentado y completo	
25. Las otras que le sean asignadas.	
RELACIONES INTERNAS	Supervisor, Director de Recursos Humanos, Director Operativo, Director de Aseo Hospitalario.
RELACIONES EXTERNAS	Cliente externo.

Fuente: Brillaseo S.A.

7.4. SUPERVISOR

Cuadro 5. Cargo supervisor

DATOS BÁSICOS DEL CARGO	
CARGO	Supervisor
AREA	Operativa.
No. DE PUESTOS DE TRABAJO	9
No. DE PERSONAS A CARGO:	15 – 40
JEFE INMEDIATO	Director operativo
MISION DEL CARGO:	Verificar, controlar, las labores operativas acordes a las necesidades de los mantenimientos dentro de un contexto, basado en la productividad y el servicio.
PERFIL DEL CARGO	
EDAD	A partir de los 23 años
EDUCACION	Técnico en administraciones de empresas o carreras a fines
EXPERIENCIA	1 año en cargos relacionados con manejo de personal o cargos similares
CONOCIMIENTOS	Manejo de personal

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	• Conocer todos los protocolos de aseo que se trabajan en Brillaseo y enseñarlos a los operarios • Realizar entrenamientos a los operarios • Dar instrucciones a los coordinadores • Servir de contacto entre el Cliente y Brillaseo • Dar a conocer el cronograma de trabajo de los colaboradores • Realizar rondas verificando el trabajo de los colaboradores • Tiene autoridad para evaluar el trabajo de los operarios • Tiene autoridad para dirigir y controlar el personal a su cargo.
HABILIDADES	
Atención al Detalle: se define como el manejo efectivo de la información relacionada con su minuciosidad, análisis de elementos, detalles, características de una situación.	
Toma de Decisiones: se relaciona con la elección de varias alternativas, es comprometerse de manera efectiva con opiniones concretas y acciones consecuentes, aceptando las responsabilidades que estas implican.	
Comprensión de órdenes escritas y verbales: Esta habilidad debe permitir a la persona expresar y entender ideas y conceptos, correcta y claramente a través del lenguaje verbal y escrito.	
Manejo de prioridades: se pretende con esta habilidad determinar eficazmente las ideas, metas, y situaciones de acuerdo a las acciones, tiempos, recursos y personas, requeridos para alcanzarlos.	
Actitud: debe permitir la habilidad para desarrollar una conducta que refleje el reconocimiento de los sentimientos, actitudes, emociones de los demás y su capacidad para actuar frente a diferentes situaciones.	
Aptitud: asimilación de información y su aplicación correcta, de acuerdo a su análisis y a la organización requerida.	
Comunicación: conocimiento y utilización adecuada del lenguaje de acuerdo a su expresividad, aceptabilidad, y credibilidad del mensaje que se quiera emitir.	
Trabajo en equipo: participación activamente en la consecución de una meta común, supone una habilidad para la relación interpersonal y para comprender la repercusión de las propias acciones sobre el éxito en las acciones de los demás.	
Atención al Cliente: percibir las necesidades y demandas del cliente frente a la organización y ser capaz de darles satisfacción razonable con el menor costo posible.	
ACCIONES Y FUNCIONES	
1. Conocer todos los instructivos de aseo, protocolos que se trabajan en Brillaseo 2. Realizar el entrenamiento del personal operativo en el puesto de trabajo. 3. Establecer la utilización correcta de los productos y su racionalización.	

4. Enseñar los protocolos que se deben utilizar en cada labor que tiene que realizar el colaborador.
5. Verificar que las labores se estén llevando a cabo y de acuerdo a los protocolos de aseo establecidos por la organización.
6. Realizar el entrenamiento a los operarios que ingresen en los diferentes servicios
7. Apoyar a las tareas de los operarios de aseo.
8. Efectuar los pedidos de materiales y maquinaria; Siguiendo el formato establecido por la empresa.
9. Verificar que el mantenimiento de piscinas y jardines se esté realizando de forma correcta.
10. Dar las instrucciones a los coordinadores.
11. Suministrar a los operarios de aseo los insumos necesarios para realizar las labores.
12. Servir de contacto entre el Cliente y Brillaseo.
13. Establecer relaciones de respeto con el cliente que permita una mejor comunicación.
14. Efectuar el cronograma de trabajo diario, semanal y mensual de las diferentes actividades que se realizan.
15. Crear la programación de actividades para domingos y festivos.
16. Hacer reporte de nómina, horas extras y días festivos.
17. Llevar el reporte de asistencia.
18. Suministrar al área de Recursos Humanos los reportes disciplinarios y de inasistencia
19. Entregar la planilla de nómina y sus respectivas aclaraciones.
20. Reportar cualquier novedad del servicio al Director Operativo.
21. Asistir y participar en la reunión semanal del área donde se tratan temas del personal.
22. Entregar los memos y llamadas de atención.
23. Especificar las razones de los memos y las llamadas de atención al colaborador afectado.
24. Distribuir a los colaboradores el recibo de nomina
25. Dar a conocer el cronograma de trabajo a los colaboradores.
26. Coordinar la entrega y recibo de turnos.
27. Realizar las rondas verificando el trabajo de los colaboradores
28. Velar por el bienestar de los operarios.
29. Reportar al área de Recursos Humanos sobre accidentes de trabajo.
30. Velar por el buen estado de la dotación de los operarios.
31. Recoger ocasionalmente, el pago de la factura.
32. Mantener el aprovisionamiento del stock que se maneja en el mantenimiento
33. Realizar las calificaciones de los operarios y pasar al jefe inmediato informe mensual.
34. Detectar las fallas y tomar correctivos.
35. Priorizar el trabajo evitando recargar las áreas.
36. Cuidar de la integridad de la propiedad del cliente
37. Verificar el cumplimiento de los horarios.
38. Controlar que los colaboradores estén utilizando los elementos de protección personal.
39. Recoger y entregar los carnés de E.P.S, A.R.P, caja de compensación.
40. Verificar que los colaboradores tengan con sí los carnés de E.P.S, ARP
41. Comprobar que todo el personal de reemplazo tenga la carta de autorización y sus respectivos documentos para poder ingresar a realizar las labores.
42. Cuidar que las observaciones del cliente sean tenidas en cuenta.

43. Elaborar programación de cristalizado. 44. Conocer las normas de bioseguridad 45. Verificar que las normas de bioseguridad se estén cumpliendo 46. Comprobar que las basuras estén siendo tratadas de manera adecuada. 47. Para los supervisores de ruta, programar semanalmente las visitas de supervisión. 48. Hacer programación de turnos y descansos (cuando aplique al mantenimiento). 49. Archivar los documentos pertenecientes al mantenimiento. 50. Las otras que le sean asignadas.	
RELACIONES INTERNAS	Director Operativo, Director de recursos Humanos, Asistente de recursos Humanos, Abogada Laboral, Asistente de contabilidad, Secretaria de Gerencia, Jefe de Logística,
RELACIONES EXTERNAS	Administrador del mantenimiento. Clientes de la tienda, clientes de la Clínica.

Fuente: Brillaseo S.A.

7.5. CONTADOR

Cuadro 6. Cargo Director de contabilidad

DATOS BÁSICOS DEL CARGO	
CARGO	Director de Contabilidad
AREA	Contabilidad
No. DE PUESTOS DE TRABAJO	1
No. DE PERSONAS A CARGO:	1
JEFE INMEDIATO	Gerente
MISION DEL CARGO:	Verificar que toda la información contable de la organización se encuentre al día y consolidada, velando por el correcto cumplimiento de las leyes, los pagos oportunos de estas y proveedores.
PERFIL DEL CARGO	
EDAD	30 años en adelante
EDUCACION	Contador Público titulado.
EXPERIENCIA	3 años cargo similares.
CONOCIMIENTOS	En leyes tributarias laborales que rigen el sector, Paquetes contables.
AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	• Velar porque las operaciones se hagan de acuerdo con los lineamientos legales y fiscales • Procesar eficientemente la información contable, garantizando la presentación a tiempo de los estados financieros, cumpliendo con la legalidad contable y fiscal.

	• Mantener informado a las diferentes áreas de la organización en lo referente a los cambios legales que se presenten. • Tiene autoridad para diseñar políticas aplicables a la gestión financiera y contable, tiene • autoridad también para desarrollar • procedimientos y controles • Tiene autoridad para dirigir y controlar el personal a su cargo.
HABILIDADES	
Atención al Detalle: se define como el manejo efectivo de la información relacionada con su minuciosidad, análisis de elementos, detalles, características de una situación. Toma de Decisiones: se relaciona con la elección de varias alternativas, es comprometerse de manera efectiva con opiniones concretas y acciones consecuentes, aceptando las responsabilidades que estas implican. Comprensión de órdenes escritas y verbales: Esta habilidad debe permitir a la persona expresar y entender ideas y conceptos, correcta y claramente a través del lenguaje verbal y escrito. Manejo de prioridades: se pretende con esta habilidad determinar eficazmente las ideas, metas, y situaciones de acuerdo a las acciones, tiempos, recursos y personas, requeridos para alcanzarlos. Actitud: debe permitir la habilidad para desarrollar una conducta que refleje el reconocimiento de los sentimientos, actitudes, emociones de los demás y su capacidad para actuar frente a diferentes situaciones. Aptitud: asimilación de información y su aplicación correcta, de acuerdo a su análisis y a la organización requerida. Comunicación: conocimiento y utilización adecuada del lenguaje de acuerdo a su expresividad, aceptabilidad, y credibilidad del mensaje que se quiera emitir. Trabajo en equipo: participación activamente en la consecución de una meta común, supone una habilidad para la relación interpersonal y para comprender la repercusión de las propias acciones sobre el éxito en las acciones de los demás. Control Directivo: Establece y aplica procedimientos para el seguimiento y regulación de procesos internos y/o externos. Atención al cliente: percibir las necesidades y demanda del cliente frente a la organización y ser capaz de darles satisfacción razonable con el menor costo posible.	
ACCIONES Y FUNCIONES	
1. Conciliar toda la información contable de la organización.	

2. Analizar y verificar que la información contable de la organización este completa y sin duplicidades.
3. Organizar los estados financieros.
4. Generar los balances mensuales y anuales, con sus respectivas notas y especificaciones.
5. Realizar el ajuste de los libros bancarios
6. Velar por el cumplimiento de compromisos fiscales, legales y financieros, relacionados con el funcionamiento de la Organización.
7. Responder y/o atender todos los requerimientos realizados por las entidades bancarias o del Estado.
8. Liquidar los impuestos generados y presentarlos en las fechas asignadas.
9. Garantizar el cumplimiento y calidad adecuada de los informes del Departamento de Contabilidad.
10. Conciliar en conjunto con el Jefe de Logística el inventario, verificando que la información contable coincida con la presencia física de los insumos.
11. Realizar los ajuste a inventario con previa aprobación del Gerente y el Revisor Fiscal.
12. Aclarar problemas o dudas que se den en los clientes, respecto a la parte contable del contrato.
13. Mantener informado a las diferentes áreas de la organización en lo referente a los cambios legales que se presenten.
14. Analizar la liquidación de vacaciones y liquidación de contratos verificando que toda la información este correcta y tenga su respectivo soporte.
15. Conciliar los fondos de pensiones, salud y cajas de compensación conjuntamente con el Director de Recursos Humanos, durante los primeros cinco días del mes, de haber inconsistencias, el área de Recursos Humanos debe corregir o soportar la razón de la diferencia.
16. Realizar la conciliación de las cuentas por cobrar a empleados, en conjunto con el Director de Recursos Humanos; para establecer el saldo de las cuentas.
17. 17. Velar por el correcto funcionamiento del sistema (software).
18. Solicitar por internet movimientos extractos bancarios para efectuar conciliaciones bancarias oportunamente.
19. Analizar saldos de cartera (productos y servicios) y realizar informe de estado de cartera, y verificar su correspondiente provisión
20. Verificar que toda la información contable cuente con su respectivo soporte.
21. Llevar los libros contables.
22. Llevar los libros de Actas de Junta de Socios.
23. Entregar la información contable al revisor fiscal y atender a sus preguntas.
24. Realizar las correcciones necesarias sugeridas por el revisor fiscal.
25. Emitir los Estados Financieros mensuales y anuales de la Empresa.
26. Revisar los listados de retención en la fuente, impuestos a las ventas, industria y comercio, conjuntamente con el Revisor fiscal.
27. Liquidar por Internet las obligaciones tributarias, el cheque se debe elaborar con cinco días de anticipación para su firma y debe ir sustentado con el recibo de pago.
28. Preparar las declaraciones de Impuestos.
29. Verificar que todos los mantenimientos sean facturados y cumplan con las normas de ley.
30. Análisis de cartera.
31. Realizar la provisión de cartera

32. Presentar los informes de cartera 33. Dar el permiso de manejo de usuario al master CG1 y al comercial NN1. 34. Preparar la información contable interna y externa que le soliciten. 35. Tener un adecuado control de los activos de la compañía. 36. Llevar un adecuado seguimiento y control a las cuentas del Balance de la Compañía. 37. Autorizar y coordinar la impresión de libros oficiales y libros auxiliares de Contabilidad. 38. Tener la Custodia de los Libros y medios magnéticos de Contabilidad. 39. Las demás funciones que le sean asignadas por el Jefe Inmediato.	
RELACIONES INTERNAS	Director de Recursos Humanos, Asistente de Recursos Humanos, Secretaria de Gerencia, Director de Logística, Jefe de Servicios Especiales, Director Operativo, Mensajero, Gerente, Brillaseo Bogotá, Revisor Fiscal.
RELACIONES EXTERNAS	Contadores de los diferentes mantenimientos, DIAN, Industria y comercio, Supersociedades

Fuente: Brillaseo S.A.

7.6. AUXILIAR RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. Cargo Auxiliar gestión humana

DATOS BÁSICOS DEL CARGO	
CARGO	Auxiliar de Gestión Humana
AREA	Gestión Humana
No. DE PUESTOS DE TRABAJO	1
No. DE PERSONAS A CARGO:	0
JEFE INMEDIATO	Director de Gestión Humana
MISION DEL CARGO:	Prestar apoyo en todos los procesos relacionados con el Área.
PERFIL DEL CARGO	
EDAD	Entre 22 y 45 años
EDUCACIÓN	Estudiante de administración de empresas de 4º semestre en adelante y/o carreras afines.
EXPERIENCIA	1 año en cargos similares
CONOCIMIENTOS	• Sistemas • Manejo de personal • Servicio al cliente

AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	• Velar por la asistencia de los operarios a sus puestos de trabajo. • Efectuar el ingreso del personal a la organización, EPS, ARP, Caja de compensación, pensión, Sercofun, EMI • Manejar información confidencial la cual no puede divulgar (salario y hojas de vida). • Firmar cartas laborales y de retiros de Cesantías de la organización. • Ver manual de funciones.
HABILIDADES	
Atención al Detalle: se define como el manejo efectivo de la información relacionada con su minuciosidad, análisis de elementos, detalles, características de una situación.	
Toma de Decisiones: se relaciona con la elección de varias alternativas, es comprometerse de manera efectiva con opiniones concretas y acciones consecuentes, aceptando las responsabilidades que estas implican.	
Comprensión de órdenes escritas y verbales: Esta habilidad debe permitir a la persona expresar y entender ideas y conceptos, correcta y claramente a través del lenguaje verbal y escrito.	
Manejo de prioridades: se pretende con esta habilidad determinar eficazmente las ideas, metas, y situaciones de acuerdo a las acciones, tiempos, recursos y personas, requeridos para alcanzarlos.	
Actitud: debe permitir la habilidad para desarrollar una conducta que refleje el reconocimiento de los sentimientos, actitudes, emociones de los demás y su capacidad para actuar frente a diferentes situaciones.	
Aptitud: asimilación de información y su aplicación correcta, de acuerdo a su análisis y a la organización requerida.	
Comunicación: conocimiento y utilización adecuada del lenguaje de acuerdo a su expresividad, aceptabilidad, y credibilidad del mensaje que se quiera emitir.	
Trabajo en equipo: participación activamente en la consecución de una meta común, supone una habilidad para la relación interpersonal y para comprender la repercusión de las propias acciones sobre el éxito en las acciones de los demás.	
Atención al Cliente: Percibir las necesidades demandas del cliente frente a la organización y ser capaz de darles satisfacción razonable con el menor costo posible.	
ACCIONES Y FUNCIONES	
16. Velar por la asistencia de los operarios a sus puestos de trabajo, en coordinación con el Estudiante en Práctica.	
17. Aclarar las dudas de los trabajadores en lo referente a las afiliaciones, retiros, traslados.	
18. Firmar cartas del ministerio de trabajo sobre adelanto de cesantías, posteriormente a la	

revisión de que estas cumplan con los requisitos de ley.	
19. Efectuar el ingreso del personal a la Organización, EPS, ARP, Caja de compensación, pensión, Servicios Funerario y otros seguros.	
20. Atender las llamadas de los clientes externos sobre los aportes parafiscales del personal que labora con ellos.	
21. Corregir inconsistencias relacionadas con los servicios a los que tiene derecho los empleados (EPS, AFP, ARP).	
22. Atender llamadas del cliente interno y externo.	
23. Atender llamadas de fondos para inconsistencias (cajas de compensación, Eps, Arp, Afp).	
24. Programar vacaciones y hacer las cartas respectivas.	
25. Firmar cartas laborales, previamente elaboradas por Estudiante en Práctica.	
26. Hacer parte del proceso de selección, mirando perfiles adaptándolo a cada requerimiento de personal.	
27. Recibir solicitudes de personal y gestionarlas.	
28. Recibir y tramitar correspondencia interna y externa al área de Recursos Humanos.	
29. Ingresar Contratos al sistema CG1.	
30. Las otras que le sean asignadas.	
RELACIONES INTERNAS	Director de Recursos Humanos, Director operativo, Supervisores, operarios, Director de Contabilidad, Asistente de Contabilidad, Secretaria de Gerencia.
RELACIONES EXTERNAS	Asesores de EPS, ARP, Caja de compensación, Pensión, EMI. Proveedores de la dotación, Clientes de los mantenimientos.

Fuente: Brillaseo S.A.

7.7. OPERARIO DE ASEO

Cuadro 8. Cargo operario de aseo

BRILLASEO	
MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DEL CARGO	
DATOS BÁSICOS DEL CARGO	
CARGO	Operarios de Aseo
AREA	Área operativa
No. DE PUESTOS DE TRABAJO	1182
No. DE PERSONAS A CARGO:	Ninguna
JEFE INMEDIATO	Supervisor
MISION DEL CARGO:	Desempeñar productivamente las actividades programadas en los mantenimientos contratados a los que se le asigne atendiendo las necesidades de los clientes previamente programadas o autorizadas

	por el supervisor, siguiendo las pautas de servicio, calidad, y productividad de la empresa.
PERFIL DEL CARGO	
EDAD	20 años en adelante
EDUCACION	Mínimo requerido Séptimo grado de bachiller
EXPERIENCIA	Ninguna
CONOCIMIENTOS	Ninguno
AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	• Cumplir con el horario de acuerdo a los turnos. • Manejar adecuadamente los productos necesarios para los diferentes mantenimientos. • Manejar la maquinaria de acuerdo a los servicios requeridos. • Informar y consultar con su jefe inmediato acerca de nuevas funciones que se den por los clientes sin previa autorización.
HABILIDADES	
Comprensión de órdenes escritas y verbales: Esta habilidad debe permitir a la persona expresar y entender ideas y conceptos, correcta y claramente a través del lenguaje verbal y escrito. Actitud de Servicio: Comportamiento que exhibe frente al cliente, compañeros, jefes y proveedores, percibiendo sus necesidades y dando satisfacción razonable o superior a aquellas relacionadas con sus funciones y/o actividades aprobadas por su jefe inmediato generando satisfacción y permanencia del cliente.	
ACCIONES Y FUNCIONES	
1. Cumplir con el horario de acuerdo a los turnos. 2. Reportar daños en las instalaciones <u>y situaciones sospechosas y/o peligrosas</u> al superior inmediato, o <u>autoridad competente de forma inmediata.</u> 3. Dar ejemplo de buen comportamiento y rectitud a sus compañeros, <u>practicando el respeto y buen trato.</u> 4. Manejar buena relación con los clientes y compañeros 5. Utilizar los productos de aseo con los envases suministrados por la empresa y no improvisar con envases sin su respectivo <u>adhesivo.</u> 6. Manejar adecuadamente los productos necesarios para los diferentes mantenimientos <u>de acuerdo a los procedimientos y capacitación recibida.</u> 7. Manejar la maquinaria de acuerdo a los procedimientos de <u>seguridad y mantenimiento</u> (Brilladoras-aspiradoras- sopladoras) 8. Informar y consultar con su jefe inmediato acerca de nuevas funciones que le sean asignadas por los clientes sin previa autorización. 9. Utilizar adecuadamente los implementos de protección y seguridad para el desempeño de sus labores, <u>lo cual mandatorio de acuerdo al reglamento de Higiene y Seguridad Industrial de la Empresa.</u> 10. Informar sobre ausencias y permisos al jefe inmediato <u>con un mínimo de DOS (2) horas de anticipación al inicio del turno.</u> 11. Recoger, entregar y cuidar el material encomendado para las diferentes funciones en los distintos mantenimientos 12. Realizar el aseo del área asignada, cumpliendo con los protocolos de aseo, instructivos o cartilla	

de inducción.

13. Cumplir a cabalidad con las políticas y procedimientos establecidos en la empresa tanto del área de operaciones como los de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Reglamento Interno de trabajo.

14. Portar el carné de la empresa en un sitio visible.

15. Mantener buena presentación personal.

16. Portar los documentos básicos de ARL y Recomendaciones médicas (si las hubiere) durante las jornadas laborales.

17. Las demás que le sean asignadas por su jefe.

PARA EL CASO DEL OPERARIO PISCINERO ADICIONALMENTE DEBE REALIZAR LAS SIGUIENTES FUNCIONES:

18. Diligenciar formato de control de piscinas cada que aplique químicos a la piscina.

19. Dar buen uso a la maquinaria del cliente que se utiliza para el tratamiento de piscina.

20. Tener en perfecto estado el cuarto de máquinas.

21. Informar al supervisor cuando se tenga inconvenientes con la piscina que no puedan ser manejados sino por un técnico especializado.

PARA EL CASO DEL OPERARIO JARDINERO ADICIONALMENTE DEBE REALIZAR LAS SIGUIENTES FUNCIONES:

22. Solicitar guadaña al supervisor cuando sea necesario.

23. Fumigar las plantas.

24. Hacer lo necesario con la herramienta correcta para asegurarse que los jardines y prados estén en perfecto estado.

RELACIONES INTERNAS	Supervisor, Coordinador, Director de Recursos Humanos, Director Operativo, Director de Aseo Hospitalario, Jefe de Logística.
RELACIONES EXTERNAS	Enfermera, Cliente externo, Supervisores de almacén, administradores, porteros.

Fuente: Brillaseo S.A.

8. RESULTADOS

8.1. PERCEPCION DE LOS EMPLEADOS DESDE EL BUZON DE SUGERENCIAS

Con el fin de ubicar una herramienta por la cual se lograr conocer la percepción de los actores involucrados con la empresa, la autora del presente documento implemento el buzón de sugerencias, realizando tomas desde el mes de Agosto de 2015. Los resultados de los empleados, para rescatar sus apreciaciones a través de quejas, sugerencias o reclamos, se exponen a continuación:

Imagen x. Formato buzón de sugerencias



The image shows a suggestion form for 'Brillaseo'. On the left is the company logo, which consists of a green starburst graphic above the word 'Brillaseo' in blue, with the tagline 'Impecables por naturaleza' in green below it. To the right of the logo, the text reads: 'Para Brillaseo es muy importante conocer su opinión, por este medio lograremos mejorar continuamente'. Below this, it says 'Marca una de las siguientes opciones:'. There are four options with checkboxes: '1. Colaborador', 'Cliente', 'Proveedor', and 'Otro'. Below these, there are three more options: '2. Tipo: Queja', 'Sugerencia', and 'Reclamo'. Below the options, there is a section labeled 'Descripción:' followed by four horizontal lines for text entry. At the bottom right, there is a field for 'Fecha:' followed by a horizontal line for the date.

Fuente: La autora

La revisión de los comentarios ingresados al buzón de sugerencias, dejo como resultado veintiséis aportes de empleados, que tenían cada uno diferentes apreciaciones al respecto de sus necesidades. La transcripción de estos aportes es el siguiente:

Cuadro 9. Aportes en el buzón de sugerencias

TIPO	OBSERVACION	ASUNTO
------	-------------	--------

No	Queja	Sugerencia	Reclamo		
1		1		Hasta el momento no he tenido queja alguna y tampoco inconvenientes con la empresa, todo ha salido bien, los felicito por tener tan buen personal humano. Dios los bendiga	Felicitación
2		1		Que paguen los domingos y festivos bien para los que están pagando muy barato, que motiven al trabajador.	Inconformidad Salarial
3		1		Que hagan integración, que capaciten la gente, que primero le hagan préstamo y después le descuenten.	Bienestar // Capacitación // Prestamos
4	1			Solicite un permiso y no se notificó con 8 días de anticipación hoy, pregunto a eventual y que no sabe nada, estoy incapacitada desde 26 de Agosto y no mandaron reemplazo porque la supervisora no aviso no se cubrió.	Comunicación
5		1		Hay algunos chismes de que la fiesta de fin de año los quieren acabar, estoy en desacuerdo por que estos eventos son muy buenos. Que los sigan haciendo	Felicitación
6		1		Le agradezco a la empresa por el paseo brindado el año pasado, fue una experiencia muy bonita y se notó su esmero por brindar siempre lo mejor	Felicitación
7		1		Gracias por las remesas, este año me han entregado dos y han sido de gran ayuda en la casa	Felicitación
8		1		Los buzones de sugerencias están muy lejos, deben implementarse más, que uno pueda quedarle fácil alcanzarlos	Comunicación
9		1		Por favor pagar las vacaciones a los cinco días de haber salido de muto acuerdo y toda las horas extras.	Inconformidad Salarial
10		1		Por favor paguen nuestro sueldo correspondiente puntualmente y así mismo cuando salgamos de vacaciones nos paguen a tiempo para poder disfrutar dichas vacaciones.	Inconformidad Salarial

11		1	Tener en cuenta la cancelación de las prestaciones a tiempo, es más demorado.	Inconformidad Salarial
12		1	Estoy de acuerdo que si el uniforme así no este de cambiar por fecha y siempre y cuando el pantalón y la camisa están de mala presentación deben de cambiarlos a cada trabajador... GRACIAS	Dotación
13		1	Cuando uno sale a vacaciones pagarle las vacaciones rápido.	Inconformidad Salarial
14		1	Por favor tener lista la liquidación a los próximos 5 días hábiles después de la terminación de contrato. Tener presente pagar con prontitud las horas extras. Se les felicita por mejorar la hora de pagar los días de quincena.	Inconformidad Salarial
15		1	Por favor pagar con tiempo la liquidación cuando salgamos a vacaciones. Gracias	Inconformidad Salarial
16		1	Mejorar la herramienta de trabajo	Dotación
17		1	Cambiar los zapatos	Dotación
18		1	Cambiar la dotación cada 3 meses porque se deteriora muy rápido el uniforme.	Dotación
19		1	Es muy importante que el trabajador se le preste atención en sus reclamos por concepto de pagos equivocados.	Comunicación
20		1	El calzado para las damas debería de cámbialo porque son peligrosos en sitios mojados. Deberían darnos el calzado de cuero y de suela buena que no sea resbalosa. Que por favor cuando sale unos a vacaciones que por favor darnos el formato para saber qué es lo que nos están liquidando.	Dotación
21		1	Cambiar uniforme tres veces al año.	Dotación
22		1	Cuando se sale a vacaciones cancelarle la liquidación en el menor tiempo posible.	Inconformidad Salarial
23		1	Por favor cuando tengamos horas extras o novedades ser más puntuales en su respectivo salario.	Inconformidad Salarial
24		1	Por favor que cuando tengamos que pedir cartas o documentos que la empresa nos labora sean con tiempo ya que se demora 3 semanas para llegar. Si no es más.	Comunicación

25		1	Sugiero que cuando uno vaya a la empresa por alguna eventualidad lo atiendan a tiempo ya que uno va cansado que sale de trabajar y a veces lo hacen esperar mucho para ser atendido.	Atención al cliente interno
26		1	Por favor si es posible que cuando salgamos de mutuo acuerdo nos cancelen a tiempo para disfrutar de dicho tiempo de reposo.	Inconformidad Salarial
27		1	Es muy difícil comunicarse con la empresa nunca están disponibles para los operarios es un gastadero de dinero y no lo comunican.	Comunicación
28		1	Por favor que no se demore tanto el diligenciamiento de los documentos que uno pide en la oficina y la atención en el teléfono no contestan, también la calidad en la maquinaria muy deficiente y así no se puede prestar en las áreas.	Comunicación
29		1	Por favor que paguen la liquidación los primeros días al salir a vacaciones no cuando ya estemos entrando	Inconformidad Salarial
30		1	Por favor necesitamos que nos paguen cumplido la liquidación mínimo a los 5 días de salir.	Inconformidad Salarial

Fuente: La autora

Los resultados del análisis permiten delimitar ocho temas que son tratados en el buzón, los cuales se pueden tabular así:

Cuadro 10. Tabulación del buzón de sugerencias

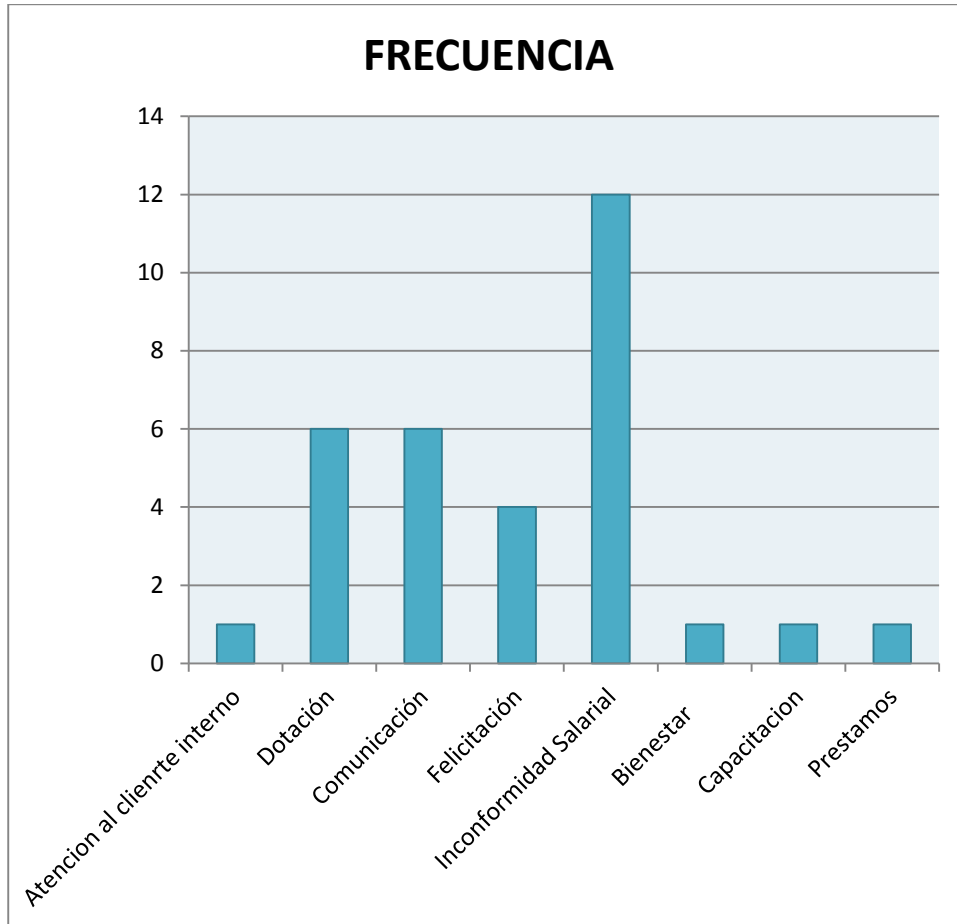
ASUNTO	FRECUENCIA
Atención al cliente interno	1
Dotación	6
Comunicación	6
Felicitación	4
Inconformidad Salarial	12
Bienestar	1
Capacitación	1

Prestamos	1
-----------	---

Fuente: La autora

La traficación que podría demostrar el tema de mayor frecuencia es la siguiente:

Grafica 1. Graficación buzón de sugerencias



Fuente: La autora

De forma definitiva puede decirse que el tema de la inconformidad salarial ha sido el tema más tratado desde el buzón de sugerencia, seguido de la dotación y los problemas de comunicación.

8.2. PERCEPCION DE LA GERENCIA

Con el fin de revelar la percepción de la gerencia al respecto del bienestar laboral en la empresa Brillaseo S.A., se planteó la siguiente entrevista, la cual puede considerarse un elemento para revelar la situación actual de la empresa.

Herramienta: Entrevista sobre bienestar laboral en Brillaseo S.A.

Dirigido a: Gerente General – Director de Gestión Humana

Objetivo de la entrevista: conocer la importancia que tiene para el entrevistado el bienestar laboral para Brillaseo S.A.

1. ¿Qué entiende por bienestar laboral?

R/ Son todas las actividades que planea y desarrolla una empresa con el objetivo de generar bienestar en sus empleados.

2. ¿Existe en Brillaseo un plan de bienestar laboral?

R/Existen actividades, actividades de bienestar puntuales.

¿En qué consiste?

R/ Se desarrollan a lo largo del año con el objetivo de desarrollar ese bienestar a una fracción o porcentaje de los empleados.

¿A que le atribuye no tener un plan de bienestar laboral?

R/ Los planes de bienestar van amarrados al desarrollo de las empresas y apenas estamos llegando a ese punto de necesidad.

3. ¿Considera importante para la organización el bienestar laboral?

R/ SI. El plan de bienestar va amarrado o usualmente genera mejoramientos en el clima laboral, mejoramientos en el nivel o sentido de pertenencia de las personas y eso redundando en el desempeño.

4. ¿Considera usted que actualmente sus colaboradores tienen un nivel alto de bienestar laboral

R/ No considero tener un nivel alto

¿Por qué?

R/Porque no tenemos un programa, un plan de bienestar desarrollado

5. ¿le apostaría al desarrollo de un plan de bienestar laboral en Brillaseo S.A. y estaría dispuesto a destinar un rubro para este?

R/SI

¿Por qué?

R/Es indispensable que lo hagamos pronto y tenga un presupuesto y un alcance definido.

5. ¿Cuál cree usted que es el principal problema por el cual no se logrado institucionalizar un plan de bienestar?

R/ Que no existe en la actualidad ningún método para medir el bienestar, tenemos algunas acciones desde seguridad y salud en el trabajo y desde gestión humana, pero no tenemos un método por el cual se pueda medir de alguna forma esta situación.

6. Cree usted que el plan debe basarse entonces en los puntos críticos que arroje un examen diagnostico?

R/ No solo en esos. Quiero decir que el diagnostico nos permitirá a nivel de gerencia entender cuáles son los puntos críticos que deben atacarse a nivel coyuntural, sin embargo creemos y queremos como empresa, que actividades como la fiesta de los niños, la entrega de remesas, las cartas de felicitación, el brillantin el paseo personal administrativo sigan siendo aplicadas como acciones complementarias, que simbolicen un aporte desinteresado desde la empresa, por legitimar la preocupación por el bienestar de los empleados.

8.3. INTERPRETACIÓN GENÉRICA DE LOS NIVELES DE RIESGO

La presente investigación ha tomado como referencia la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, como una herramienta fiable, válida y legítima, que permite a las empresas, administrar las evaluaciones de riesgos, detectando la presencia de riesgos psicosociales en un entorno determinado de trabajo, cuantificar su magnitud, identificar a que unidades, subunidades o puestos afectan y cuantificar su efecto sobre la salud de los trabajadores y sobre la siniestralidad laboral, con lo cual se mantienen controlado el mayor conjunto de riesgos latentes en el desempeño intralaboral.

La batería es un diagnóstico integrado de instrumentos, que basa su conclusión final en ciertos determinantes que permiten clasificar cada uno de los dominios específicos en una interpretación genérica de niveles de riesgo, que servirá a la presente investigación y a la empresa objeto de estudio, para determinar la situación actual, y los posibles planes de mejoramiento. A continuación se presentan los diferentes niveles de riesgo que aparecerán posteriormente y su explicación:

Sin riesgo o riesgo despreciable: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría no serán objeto de acciones o programas de promoción.

Riesgo bajo: no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría

ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Con el fin de identificar el nivel de riesgo en el cual se encuentra cada una de las dimensiones, el aplicativo diseñado conjuntamente por el Ministerio de Educación y la Universidad Javeriana, realiza una serie de operaciones de cálculo que indicarán el nivel de riesgo que representan las puntuaciones transformadas de las dimensiones, de los dominios y del puntaje total. Los datos referentes al presente trabajo escrito, se representan en los siguientes dos cuadros, en los que se observan los datos para medir a los operarios y a los empleados administrativos.

Cuadro 11. Hoja de cálculo para medir las dimensiones del formato A Operativo

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 15,4	15,5 - 30,8	30,9 - 46,2	46,3 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 5,4	5,5 - 16,1	16,2 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 10,0	10,1 - 25,0	25,1 - 40,0	40,1 - 55,0	55,1 - 100
Relación con los colaboradores	0,0 - 13,9	14,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100

Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 10,7	10,8 - 21,4	21,5 - 39,3	39,4 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 14,6	14,7 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 45,8	45,9 - 54,2	54,3 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	0,0 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 43,8	43,9 - 50,0	50,1 - 100
Exigencias de responsabilidad del cargo	0,0 - 37,5	37,6 - 54,2	54,3 - 66,7	66,8 - 79,2	79,3 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 60,0	60,1 - 70,0	70,1 - 80,0	80,1 - 90,0	90,1 - 100
Consistencia del rol	0,0 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 45,0	45,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 4,2	4,3 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

Fuente: Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Ministerio de Protección Social.

Cuadro 12. Hoja de cálculo para medir las dimensiones del formato B
Administrativos

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 13,5	13,6 - 25,0	25,1 - 38,5	38,6 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 14,6	14,7 - 27,1	27,2 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 5,0	5,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 50,0	50,1 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 30,0	30,1 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 56,3	56,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 66,7	66,8 - 75,0	75,1 - 100

Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 47,9	48,0 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 19,4	19,5 - 27,8	27,9 - 38,9	39,0 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 31,3	31,4 - 50,0	50,1 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 50,0	50,1 - 65,0	65,1 - 75,0	75,1 - 85,0	85,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 45,8	45,9 - 58,3	58,4 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 12,5	12,6 - 18,8	18,9 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

Fuente: Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Ministerio de Protección Social.

Cuadro 13. Hoja de cálculo para medir los dominios del formato A Operativo

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 9,1	9,2 - 17,7	17,8 - 25,6	25,7 - 34,8	34,9 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 10,7	10,8 - 19,0	19,1 - 29,8	29,9 - 40,5	40,6 - 100

Demandas del trabajo	0,0 - 28,5	28,6 - 35,0	35,1 - 41,5	41,6 - 47,5	47,6 - 100
Recompensas	0,0 - 4,5	4,6 - 11,4	11,5 - 20,5	20,6 - 29,5	29,6 - 100

Fuente: Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Ministerio de Protección Social.

Cuadro 14. Hoja de cálculo para medir los dominios del formato B Administración

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 17,5	17,6 - 26,7	26,8 - 38,3	38,4 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 19,4	19,5 - 26,4	26,5 - 34,7	34,8 - 43,1	43,2 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 26,9	27,0 - 33,3	33,4 - 37,8	37,9 - 44,2	44,3 - 100
Recompensas	0,0 - 2,5	2,6 - 10,0	10,1 - 17,5	17,6 - 27,5	27,6 - 100

Fuente: Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Ministerio de Protección Social.

Cuadro 15. Hoja de cálculo para medir el puntaje total del formato A y el formato B en relación a factores de riesgo psicosocial intralaboral

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
FORMA A	0,0 - 19,7	19,8 - 25,8	25,9 - 31,5	31,6 - 38,0	38,1 - 100
FORMA B	0,0 - 20,6	20,7 - 26,0	26,1 - 31,2	31,3 - 38,7	38,8 - 100

Fuente: Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Ministerio de Protección Social.

8.4. EVALUACION FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EMPLEADOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA BRILLASEO S.A.

El resultado total de la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en empleados operativos, representa un resultado positivo para la organización, revelando un puntaje transformado de 24.14 que da un nivel de riesgo bajo, de acuerdo con la hoja de cálculo para medir el puntaje total del formato A y el formato B en relación a factores de riesgo psicosocial intralaboral expuesta en el presente trabajo.

Cuadro 16. Puntaje total evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en empleados operativos

PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
24,14	Riesgo bajo

Fuente: La autora

Sin embargo es conveniente conocer el comportamiento de cada uno de los factores de riesgo por detallado.

8.4.1. Resultado por niveles de riesgo

De acuerdo a la metodología aplicada en la presente investigación, se han estudiado 19 diferentes factores de riesgo correspondientes a cuatro tipos de dominio de acuerdo con el tipo de formato A colaboradores operativos, que podrían indicar un nivel característico de riesgo dentro de la organización. Estos son:

DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

- Características del liderazgo
- Relaciones sociales en el trabajo
- Retroalimentación del desempeño

- Relación con los colaboradores

DOMINIO: Control sobre el trabajo

- Claridad de rol
- Capacitación
- Participación y manejo del cambio
- Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos
- Control y autonomía sobre el trabajo

DOMINIO: Demandas del trabajo

- Demandas ambientales y de esfuerzo físico
- Demandas emocionales
- Demandas cuantitativas
- Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral
- Exigencias de responsabilidad del cargo
- Demandas de carga mental
- Consistencia del rol
- Demandas de la jornada de trabajo

DOMINIO: Recompensas

- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza
- Reconocimiento y compensación

El análisis categorizando según los niveles de riesgo, le permitirá a la empresa reconocer cuales factores se encuentran en un determinado nivel, así mismo le permitirá a la presente investigación, ofrecer un plan de acción sobre aquellas que se localicen en un nivel crítico.

8.4.2. Sin riesgo o riesgo despreciable

Dentro de los factores de riesgo que se localizan con un nivel de sin riesgo o riesgo despreciable, se encuentran cuatro dimensiones y ningún dominio completo:

- Relación con los colaboradores
- Dominio: Control sobre el trabajo
- Demandas emocionales
- Exigencias de la responsabilidad del cargo

Los datos específicos de puntaje transformado mediante el aplicativo y su respectivo nivel de riesgo se exponen a continuación:

Cuadro 17. Factores de riesgo en nivel Sin riesgo o riesgo despreciable Formato A

Sin riesgo o riesgo despreciable	
Relación con los colaboradores	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
0	Sin riesgo o riesgo despreciable
DOMINIO Control sobre el trabajo	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
17,38	Sin riesgo o riesgo despreciable
Demandas emocionales	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
13,56	Sin riesgo o riesgo despreciable

Exigencias de responsabilidad del cargo	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
29,668	Sin riesgo o riesgo despreciable

Fuente: La autora

8.4.3. Riesgo bajo

Dentro de los factores de riesgo que se localizan con un nivel de riesgo bajo, se encuentran seis dimensiones y dos dominios completos:

- Características del liderazgo
- Retroalimentación del desempeño
- DOMINIO Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo
- Capacitación
- Participación y manejo del cambio
- Control y autonomía sobre el trabajo
- Reconocimiento y compensación
- DOMINIO Recompensas

Los datos específicos de puntaje transformado mediante el aplicativo y su respectivo nivel de riesgo se exponen a continuación:

Cuadro 18. Factores de riesgo en nivel Riesgo bajo Formato A

Riesgo bajo	
Características del liderazgo	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo

11,22	Riesgo Bajo
Retroalimentación del desempeño	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
11	Riesgo bajo
DOMINIO Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
12,756	Riesgo bajo
Capacitación	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
13,328	Riesgo bajo
Participación y manejo del cambio	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
18,756	Riesgo bajo
Control y autonomía sobre el trabajo	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
22,664	Riesgo bajo
Reconocimiento y compensación	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
8,496	Riesgo bajo
DOMINIO Recompensas	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
7,816	Riesgo bajo

Fuente: La autora

8.4.4. Riesgo medio

Dentro de los factores de riesgo que se localizan con un nivel de riesgo medio, se encuentran cinco dimensiones y ningún dominio:

- Relaciones sociales en el trabajo
- Claridad de rol
- Demandas cuantitativas
- Demandas de carga mental
- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Los datos específicos de puntaje transformado mediante el aplicativo y su respectivo nivel de riesgo se exponen a continuación:

Cuadro 19. Factores de riesgo en nivel Riesgo medio Formato A

Riesgo medio	
Relaciones sociales en el trabajo	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
22,996	Riesgo medio
Claridad de rol	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
11,86	Riesgo medio
Demandas cuantitativas	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
35,668	Riesgo medio
Demandas de carga mental	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
78,6	Riesgo medio

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
7	Riesgo medio

Fuente: La autora

8.4.5. Riesgo alto

Dentro de los factores de riesgo que se localizan con un nivel de riesgo alto, se encuentran un dominio y dos dimensiones:

- Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos
- Consistencia del rol
- DOMINIO Demandas del trabajo

Los datos específicos de puntaje transformado mediante el aplicativo y su respectivo nivel de riesgo se exponen a continuación:

Cuadro 20. Factores de riesgo en nivel Riesgo alto Formato A

Riesgo alto	
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
24,76	Riesgo alto
Consistencia del rol	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
37,2	Riesgo alto
DOMINIO Demandas del trabajo	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo

39,88	Riesgo alto
-------	-------------

Fuente: La autora

8.4.6. Riesgo muy alto

Dentro de los factores de riesgo que se localizan con un nivel de riesgo muy alto, se encuentran tres dimensiones:

- Demandas ambientales y de esfuerzo físico
- Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral
- Demandas de la jornada de trabajo

Los datos específicos de puntaje transformado mediante el aplicativo y su respectivo nivel de riesgo se exponen a continuación:

Cuadro 21. Factores de riesgo en nivel Riesgo muy alto Formato A

Riesgo muy alto	
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
42,172	Riesgo muy alto
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
55,508	Riesgo muy alto
Demandas de la jornada de trabajo	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
57,668	Riesgo muy alto

Fuente: La autora

8.4.7. Definición de puntos críticos

Como análisis final de la recolección, análisis, sistematización y evaluación de datos, se puede concluir que ninguno de los dominios en su completitud se encuentra bajo un alto riesgo, sin embargo si se han localizado tres dimensiones de diferentes dominios, que deben ser consideradas por la empresa para intervenir lo más pronto como sea posible.

- Demandas ambientales y de esfuerzo físico
- Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral
- Demandas de la jornada de trabajo

8.5. Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en empleados administrativos de la empresa Brillaseo S.A

El resultado total de la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en empleados administrativos, representa un resultado menos positivo al observado desde los operarios de la empresa, revelando un puntaje transformado de 24.73 que da un nivel de riesgo general medio, de acuerdo con la hoja de cálculo para medir el puntaje total del formato B y en relación a factores de riesgo psicosocial intralaboral expuesta en el cuadro 6 del presente trabajo.

Cuadro 22. Puntaje total evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en empleados administrativos

PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral	
24,73	Riesgo medio

Fuente: La autora

8.5.1. Resultado por niveles de riesgo

De acuerdo a la metodología aplicada en la presente investigación, se han estudiado 16 diferentes factores de riesgo (dimensiones) correspondientes a cuatro dominios en referencia al tipo de formato B colaboradores administrativos, que podrían indicar un nivel característico de riesgo dentro de la organización. Estos son:

DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

- Características del liderazgo
- Relaciones sociales en el trabajo
- Retroalimentación del Desempeño

DOMINIO: Control sobre el trabajo

- Claridad de rol
- Capacitación
- Participación y manejo del cambio
- Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos
- Control y autonomía sobre el trabajo

DOMINIO: Demandas del trabajo

- Demandas ambientales y de esfuerzo físico
- Demandas emocionales
- Demandas cuantitativas
- Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral
- Demandas de carga mental

- Demandas de la jornada de trabajo

DOMINIO: Recompensas

- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza
- Reconocimiento y compensación

8.5.2. Sin riesgo o riesgo despreciable

Dentro de los factores de riesgo que se localizan con un nivel de sin riesgo o riesgo despreciable, se encuentran cuatro dimensiones:

- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo
- Demandas ambientales y de esfuerzo físico
- Demandas cuantitativas
- Demandas de la jornada de trabajo

Los datos específicos de puntaje transformado mediante el aplicativo y su respectivo nivel de riesgo se exponen a continuación:

Cuadro 23. Factores de riesgo en nivel Sin riesgo o riesgo despreciable Formato B

Sin riesgo o riesgo despreciable	
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
17,00	Sin riesgo o riesgo despreciable
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
21,95	Sin riesgo o riesgo despreciable

Demandas cuantitativas	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
42,21	Sin riesgo o riesgo despreciable
Demandas de la jornada de trabajo	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
26,95	Sin riesgo o riesgo despreciable

Fuente: La autora

8.5.3. Riesgo bajo

Dentro de los factores de riesgo que se localizan con un nivel de riesgo bajo, se encuentra un dominio y cinco dimensiones:

- Características del liderazgo
- Retroalimentación del desempeño
- Claridad de Rol
- Participación y manejo del cambio
- Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos
- DOMINIO Control sobre el trabajo

Los datos específicos de puntaje transformado mediante el aplicativo y su respectivo nivel de riesgo se exponen a continuación:

Cuadro 24. Factores de riesgo en nivel Riesgo bajo Formato B

Riesgo bajo
Características del liderazgo

Puntaje transformado	Nivel de riesgo
15,77	Riesgo Bajo
Retroalimentación del desempeño	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
32,00	Riesgo bajo
Claridad de Rol	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
18,67	Riesgo bajo
Participación y manejo del cambio	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
32,77	Riesgo bajo
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
15,43	Riesgo bajo
DOMINIO Control sobre el trabajo	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
25,46	Riesgo bajo

Fuente: La autora

8.5.4. Riesgo medio

Dentro de los factores de riesgo que se localizan con un nivel de riesgo medio, se encuentran tres dimensiones y un dominio:

- Relaciones sociales en el trabajo

- Capacitación
- Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral
- DOMINIO: Demandas del trabajo

Los datos específicos de puntaje transformado mediante el aplicativo y su respectivo nivel de riesgo se exponen a continuación:

Cuadro 25. Factores de riesgo en nivel Riesgo medio Formato B

Riesgo medio	
Relaciones sociales en el trabajo	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
12,10	Riesgo medio
Capacitación	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
36,11	Riesgo medio
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
26,28	Riesgo medio
DOMINIO: Demandas del trabajo	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
33,73	Riesgo medio

Fuente: La autora

8.5.5. Riesgo alto

Dentro de los factores de riesgo que se localizan con un nivel de riesgo alto, se encuentra un dominio y tres dimensiones:

- Control y autonomía sobre el trabajo
- Demandas emocionales
- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza
- DOMINIO Recompensas

Los datos específicos de puntaje transformado mediante el aplicativo y su respectivo nivel de riesgo se exponen a continuación:

Cuadro 26. Factores de riesgo en nivel Riesgo alto Formato B

Riesgo alto	
Control y autonomía sobre el trabajo	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
32,21	Riesgo alto
Demandas emocionales	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
31,66	Riesgo muy alto
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
5,01	Riesgo alto

DOMINIO Recompensas	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
11,50	Riesgo alto

Fuente: La autora

8.5.6. Riesgo muy alto

Dentro de los factores de riesgo que se localizan con un nivel de riesgo muy alto, se encuentran dos dominios:

- Demandas de carga mental
- Reconocimiento y compensación

Los datos específicos de puntaje transformado mediante el aplicativo y su respectivo nivel de riesgo se exponen a continuación:

Cuadro 27. Factores de riesgo en nivel Riesgo muy alto Formato B

Riesgo muy alto	
Demandas de carga mental	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
74,67	Riesgo muy alto
Reconocimiento y compensación	
Puntaje transformado	Nivel de riesgo
15,84	Riesgo muy alto

Fuente: La autora

8.5.7. Definición de puntos críticos

Como análisis final de la recolección, análisis, sistematización y evaluación de datos, se puede concluir que ninguno de los dominios en su completitud se encuentra bajo un alto riesgo, sin embargo si se han localizado dos dimensiones de diferentes dominios, que deben ser consideradas por la empresa para intervenir lo más pronto como sea posible:

- Demandas de carga mental
- Reconocimiento y compensación

8.6. DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO EN EMPLEADOS OPERATIVOS

Considerando que uno de los pilares que sostienen la calidad del ambiente laboral en las organizaciones son las condiciones ambientales, y de que precisamente en este tema, el cuestionario forma A en sus preguntas 01-12 presenta las peores calificaciones, se propone plantear una serie de actividades que podrían mejorar dichos parámetros de relaciones laborales.

- El ruido en el lugar donde trabajo es molesto
- En el lugar donde trabajo hace mucho frío
- En el lugar donde trabajo hace mucho calor
- El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable
- La luz del sitio donde trabajo es agradable
- El espacio donde trabajo es cómodo
- En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud
- Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico

- Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos
- En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud
- Me preocupa accidentarme en mi trabajo
- El lugar donde trabajo es limpio y ordenado

De esta forma, se propone que la empresa intervenga en atender los siguientes temas específicos, los cuales se han considerado de acuerdo con los parámetros de las preguntas del cuestionario³⁵, y las respuestas obtenidas:

- Condiciones de Ruido
- Condiciones de Temperatura
- Circulación de aire
- Iluminación del sitio de trabajo
- Comodidad en el desempeño
- Manejo de sustancias químicas
- Desgaste físico
- Manipulación de equipos o herramientas
- Prevención en salud
- Manejo de accidentalidad
- Aseo y orden

8.7. INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL Y SOBRE LA JORNADA DE TRABAJO EN EMPLEADOS OPERATIVOS

³⁵Ministerio de la Protección Social. (2015). *Cuestionario de factores de riesgo Psicosocial intralaboral*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

Otro factor que sostiene la calidad del ambiente laboral en las organizaciones corresponde a la influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral, dimensión que luego de la evaluación sobre el personal, obtuvo una calificación que la ubico entre las tres de riesgo más alto.

Las preguntas 31 a la 38 del cuestionario representan las que obtuvieron una peor calificación desde la percepción de los trabajadores. Estas son:

- Trabajo en horario de noche
- En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar
- Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana
- En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes
- Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo
- Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo
- Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa
- Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco

De esta forma, se propone que la empresa intervenga en atender los siguientes temas específicos, los cuales se han considerado de acuerdo con los parámetros de las preguntas del cuestionario³⁶, y las respuestas obtenidas:

- Trabajo nocturno
- Pausas activas
- Programación de descanso en fines de semana
- Días compensatorios
- Actividades de integración familiar

³⁶Ministerio de la Protección Social. (2015). *Cuestionario de factores de riesgo Psicosocial intralaboral*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

Estas mismas preguntas afectan la dimensión que corresponde a la jornada de trabajo, tercer aspecto de la evaluación sobre empleados operativos que obtuvo una calificación que le ubica en un riesgo muy alto, por ello la estrategia de plan de bienestar en esta fase incluirá las dos dimensiones.

8.8. DEMANDAS DE CARGA MENTAL EN EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS

Pasando a la revisión de las estrategias para mitigar los puntos críticos en empleados administrativos a nivel de plan de bienestar, un elemento que sostiene la calidad del ambiente laboral en las organizaciones corresponde a las demandas de carga mental, dimensión que luego de la evaluación sobre el personal, obtuvo una calificación que la ubico entre las dos de riesgo más alto.

Las preguntas 16 a la 20 del cuestionario representan las que obtuvieron una peor calificación desde la percepción de los trabajadores. Estas son:

Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental

Mi trabajo me exige estar muy concentrado

Mi trabajo me exige memorizar mucha información

En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos

Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles

De esta forma, se propone que la empresa intervenga en atender los siguientes temas específicos, los cuales se han considerado de acuerdo con los parámetros de las preguntas del cuestionario³⁷, y las respuestas obtenidas:

Esfuerzo mental

Concentración en el trabajo

³⁷Ministerio de la Protección Social. (2015). *Cuestionario de factores de riesgo Psicosocial intralaboral*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

Pausas Activas

8.9. DEMANDAS DE RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS

Siguiendo con la revisión de las estrategias para mitigar los puntos críticos en empleados administrativos a nivel de plan de bienestar, otro factor sostiene la calidad del ambiente laboral en las organizaciones corresponde a las demandas de reconocimiento y compensación, segunda dimensión que luego de la evaluación sobre el personal, obtuvo una calificación que la ubico entre las dos de riesgo más alto.

Las preguntas 79-88 del cuestionario representan las que obtuvieron una peor calificación desde la percepción de los trabajadores. Estas son:

- En la empresa me pagan a tiempo mi salario
- El pago que recibo es el que me ofreció la empresa
- El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo
- En mi trabajo tengo posibilidades de progresar
- Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa
- La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores
- Mi trabajo en la empresa es estable
- El trabajo que hago me hace sentir bien
- Siento orgullo de trabajar en esta empresa
- Hablo bien de la empresa con otras personas

De esta forma, se propone que la empresa intervenga en atender los siguientes temas específicos, los cuales se han considerado de acuerdo con los parámetros de las preguntas del cuestionario³⁸, y las respuestas obtenidas:

- Salario, cumplimiento y retribución justa
- Programa de ascensos internos
- Estabilidad laboral

³⁸Ministerio de la Protección Social. (2015). *Cuestionario de factores de riesgo Psicosocial intralaboral*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

**9. PLAN DE BIENESTAR LABORAL PARA LA EMPRESA BRILLASEO S.A.
A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO
PSICOSOCIAL PARA EL PERIODO 2016-2018**

Brillaseo S.A. en el marco del plan de desarrollo del Talento Humano, adopto la política de Bienestar Laboral, la cual enmarca todas las acciones orientadas a promover el desarrollo integral de los colaboradores y sus familias, mejorando su calidad de vida mediante programas de Bienestar laboral.

9.1. OBJETIVOS

9.1.1. Objetivo general

Alcanzar un alto nivel de bienestar Laboral para los empleados de la empresa Brillaseo S.A

9.1.2. Objetivos específicos

Diagnosticar periódicamente las necesidades y falencias a nivel intralaboral de los colaboradores de Brillaseo SA

Atender los puntos críticos resultantes de la toma del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral

Diseñar los programas de capacitación

Establecer los cronogramas de actividades

Detallar los diferentes programas del plan

9.2. PROGRAMAS

9.2.1. Método de diagnóstico de riesgos psicosociales intralaboral

El punto de partida del plan de bienestar social será el diagnóstico. El colaborador debe ser la fuente primaria de información, con la cual se logre revelar la verdad objetiva del nivel de bienestar que percibe el grupo de empleados de Brillaseo S.A.

De esta forma se institucionalizara la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral). Esta herramienta será vinculada a la empresa mediante una toma anual realizada siempre en el mes de Junio de cada año, considerando que goza de la legitimidad desde la prescripción jurídica de la norma, y la aplicación a diferentes organizaciones del Estado. A través de la aplicación de este instrumento de riesgo psicosocial intralaborales en su formatos A y B se lograra Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intralaborales en población de empleados operarios (A) y administrativos (B).

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, es un instrumento diseñado para evaluar las condiciones propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrollan, las cuales podrían tener efectos negativos en la salud mental y/o física del trabajador o en el trabajo.

9.2.2. Enfoque en puntos críticos fruto de diagnóstico

Considerando que un programa de Bienestar Laboral, debe pretender la satisfacción de las necesidades de los empleados, concebidas en forma integral en sus aspectos; biológico, psicosocial, espiritual y cultural, dando prioridad a las necesidades de subsistencia y jerarquizando las necesidades de superación en el diseño de un programa integral de Bienestar Laboral, es necesario definir claramente y reconocer las áreas de intervención, para de esta manera procurar la cobertura total de las necesidades de la población objeto. Para identificar estas áreas de actuación es necesario obtener una visión completa del empleado, mirarlo en su trabajo y desde él mismo y en otros escenarios de su cotidianidad.

Esta labor debe realizarse desde una perspectiva interdisciplinaria de tal forma que se identifiquen los factores que afectan su bienestar y desempeño laboral.

Al haber terminado la primera toma diagnostica con la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral) en el periodo Junio 2015, los resultados han arrojado puntos críticos que se atenderán con el siguiente plan:

Cuadro 28. Puntos críticos de los empleados operativos procedentes del diagnóstico 2015

PLAN DE BIENESTAR EMPLEADOS OPERATIVOS / PUNTOS CRITICOS				
DEMANDA	PROBLEMAS EVIDENCIADOS	TEMA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO	Condiciones de Ruido	Condiciones del ambiente de trabajo	Entrega de elementos de protección auditiva	Garantizar por medio de la entrega de tapones de oído y orejeras, el control del ruido en el propio trabajador. Ambos tienen por objeto evitar que un ruido excesivo llegue al oído interno. Esto solo aplica para para personal expuesto a ruido en zonas industriales o personal que maneja equipos como sopladoras, guadaña, entre otras.
	Condiciones de Temperatura		Capacitación en el manejo de Elementos de protección personal	Garantizar e informar al trabajador del correcto uso y conservación de los elementos de protección personal, enfocado a la prevención de enfermedades laborales permitiendo así su bienestar. Esta capacitación la realizara la Arl.
	Circulación de aire			

	Manejo de sustancias químicas		Revisión de dotación	Realizar un análisis de los materiales de las prendas utilizadas actualmente como uniformes, verificando la posibilidad de disminuir las cargas de calor, y proporcionando vestimentas más frescas para los altos niveles de calor.	
	Desgaste físico			Considerando que existen colaboradores que laboran en áreas de aire acondicionado, el análisis de la dotación debe procurar beneficiar a todos, por medio de chaquetas, zapatos o demás artículos que pudieran proteger a colaboradores que se enfrenten a frio.	
			Manipulación de equipos o herramientas	Institucionalización del COPAST	Institucionalizar un organismo de promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de Seguridad y salud en el trabajo dentro de la empresa. .
				Capacitación en manejo de sustancias químicas y/o toxicas	Periódica al personal orientar en la definición de las estrategias de prevención y protección que evitan que las sustancias y productos químicos sean utilizados en forma insegura e insalubre para sus trabajadores. Sin embargo los responsables de su implementación son todas las personas que están en contacto con el proceso productivo en todas sus fases, con el apoyo de la dirección plasmada en una política clara en materia de control de los factores de riesgo. Esta capacitación la realizara la Arl.

	Prevención en salud	Accidentalidad	Capacitación en riesgos laborales	Diseñar una capacitación preventiva con el propósito de facilitar la gestión de los coordinadores y supervisores en la prevención y control de los riesgos laborales y pérdidas derivadas de incidentes relacionados con las operaciones diarias que se efectúan en su ambiente de trabajo. Será realizada por el área de seguridad y salud en el trabajo de la empresa.
	Manejo de accidentalidad		Capacitación en aseo, orden y seguridad	Capacitar en el tema, pero además institucionalizar un método sistemático para identificar, medir y evaluar las condiciones de orden y aseo. La capacitación la realizará el área de seguridad y salud en el trabajo de la empresa.
	Aseo y orden			
ENTORNO EXTRALABORAL Y JORNADA DE TRABAJO	Trabajo nocturno	El descanso	Días de descanso retributivos	Institucionalizar días compensatorios de acuerdo a la carga por una continuidad en trabajo nocturno, compensar con días de descanso que se cohesionen con el fin de semana
	Pausas activas		Capacitación pausas activas	Capacitar e institucionalizar los horarios y métodos para el desarrollo de pausas activas, como momentos durante la jornada laboral, que se dedican a realizar ejercicios de movilidad, estiramiento, tonificación muscular y/o ejercicios aeróbicos entre leve a moderados. Este tema lo dará la Arl.

	Programación de descanso en fines de semana		Planes familiares	Coordinar con cajas de compensación, programas de beneficios para que el colaborador y sus familias, logren pasar tiempos de ocio en los diferentes puntos que las cajas ofrecen, con precios renegociados.
	Días compensatorios			
	Actividades de integración familiar	El espacio familiar		

Fuente: Propia

Cuadro 29. Puntos críticos de los empleados administrativos procedentes del diagnóstico 2015

PLAN DE BIENESTAR EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS/PUNTOS CRITICOS				
DEMANDA	PROBLEMAS EVIDENCIADOS	TEMA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
CARGA MENTAL	Esfuerzo mental	La carga mental del trabajo	Revisión de puestos de trabajo	Diseñar el trabajo y el puesto de modo adaptado al trabajador y sus peculiaridades
				Revisar el mobiliario, condiciones locativas y de ambiente propias del cargo, útiles, programas apropiados para la actividad y, en general, proveer el conjunto de elementos adecuados que configuran el equipamiento, incluida la información y documentación que se maneja y el tipo de soporte de esta información

			Evaluación de la carga mental	Establecer los indicadores para la evaluación de la carga mental de los puestos de trabajo administrativos de acuerdo a dos factores: A. Los factores de carga inherentes al trabajo que se realiza. B. Su incidencia sobre el individuo.
	Concentración en el trabajo		Capacitación pausas activas	Capacitar e institucionalizar los horarios y métodos para el desarrollo de pausas activas, como momentos durante la jornada laboral, que se dedican a realizar ejercicios de movilidad, estiramiento, tonificación muscular y/o ejercicios aeróbicos entre leve a moderados. La capacitación la realizara la Arl.
RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN	Salario, cumplimiento y retribución justa	Retribución económica	Institucionalización de fechas de corte y de pago	Establecer conjuntamente con gerencia, un cronograma anual de fechas de corte de pagos donde se garantice el pago oportuno, con las cuales el personal sepa exactamente en qué fecha se les pagara su retribución económica

				Establecimiento de política de una estructura salarial basada en competencias, formación, gestión, de acuerdo a antigüedad, preparación laboral, carga laboral, nivel de responsabilidad y grado de confianza en los cargos. De esta forma el empleado sabrá siempre a donde debe escalar para alcanzar una mejor remuneración y no se sentirá en desventaja con respecto a los cargos de sus compañeros.
	Programa de ascensos internos	Reclutamiento Interno	Plan de reclutamiento interno	Institucionalización de un plan ofrecido a los empleados internos , con el fin de ofrecer posibilidades de ascender dentro de la organización, gracias a su esfuerzo académico personal y profesional
	Estabilidad laboral			

Fuente: Propia

9.2.3. Comunicación interna

Buzón de sugerencias

Como herramientas de atención permanente se institucionalizara el Buzón de sugerencias, el cual será revisado cada dos meses, entregando los resultados del análisis de observaciones allí dispuestas, y entregando las estrategias para mitigar de ser necesario. Se comprarán cinco buzones de sugerencias uno para la oficina principal de Brillaseo S.A y los otros cuatro serán puestos en algunos de los

principales mantenimientos donde hay más de veinte colaboradores desempeñándose.

Grafica 2. Formato buzón de sugerencias



The image shows a suggestion form for Brillaseo. On the left is the Brillaseo logo, which consists of a green starburst graphic above the word 'Brillaseo' in blue, with the tagline 'Impecables por naturaleza' below it. To the right of the logo, the text reads: 'Para Brillaseo es muy importante conocer su opinión, por este medio lograremos mejorar continuamente'. Below this, it says 'Marca una de las siguientes opciones:'. There are four options with checkboxes: '1. Colaborador', 'Cliente', 'Proveedor', and 'Otro' in the first row; and '2. Tipo: Queja', 'Sugerencia', 'Reclamo', and an empty checkbox in the second row. Below the options is a section labeled 'Descripción:' followed by four horizontal lines for writing. At the bottom right, there is a 'Fecha:' label followed by a horizontal line. The name 'La autora' is written below the form.

Brillaseo
Impecables por naturaleza

Para Brillaseo es muy importante conocer su opinión, por este medio lograremos mejorar continuamente

Marca una de las siguientes opciones:

1. Colaborador ☐ Cliente ☐ Proveedor ☐ Otro ☐

2. Tipo: Queja ☐ Sugerencia ☐ Reclamo ☐

Descripción: _____

Fecha: _____

La autora

Cartelera

Institucionalizar una cartelera física en las instalaciones de la empresa y nueve más en varios de los manteamientos para tener más acercamiento con los operarios, donde se realizan publicaciones de interés, incluidos los resultados anuales de la encuesta de bienestar laboral.

Auto gestión

Vinculación en el sitio Web de la empresa, de un acceso con usuario y contraseña para todo el personal de la empresa, mediante el cual se podrá acceder a información laboral, de nómina y de interés.

Brillantín

El grupo de colaboradores tiene a su disposición el canal de comunicación institucional – Brillantin, con el cual se puede acceder a información de primera

mano de la empresa, datos de los colaboradores, información de interés, cambios realizados recientemente, temas de formación, entre otros.

Grupos Primarios

Creación de grupos primarios, en los cuales se desarrollaran reuniones periódicas en las cuales se tocan temas no relacionados con la vida laboral, buscando generar espacios de afiliación, y de libre interés.

El nombre de Grupo Primario viene del grupo o equipo de trabajo compuesto por un líder y sus inmediatos seguidores o colaboradores, quienes tienen funciones que se interrelacionan, participan de un objetivo común, tienen fuertes relaciones recíprocas, de tipo "cara a cara", y se reúnen periódicamente para buscar una mayor eficacia en su tarea.

Los grupos primarios se preparan por áreas específicas, que se encuentra geográficamente localizadas en cercanía, el grupo se prepara en un horario fuera del laboral, debe disponerse al menos una hora, y el tema a tratar debe ser propuesto desde el mismo grupo de colaboradores, sin embargo se sugiere que el tema dependa de las vivencias que han tenido los empleados en sus funciones laborales

Para el grupo primario la empresa dispone el área, y el refrigerio. Los temas a tratar en el grupo

Dentro de los objetivos que persigue este grupo primario están:

1. Crear y mantener un clima de confianza y de franqueza que facilite la realización de la labor diaria.

2. Utilizar a cabalidad las capacidades y potencialidades de cada individuo, a través de las contribuciones individuales al objetivo general.
3. Lograr una mayor eficacia en el logro de los objetivos comunes a través de la participación de todos los miembros del equipo de trabajo.
4. Incrementar las responsabilidades en cuanto a la toma de decisiones y solución de problemas tan cerca de la fuentes de información como sea posible.
5. Aumentar el autocontrol, autodirección, el autoanálisis y autocrítica de los miembros.
6. Capacitar a sus integrantes en solución de problemas, de trabajo en equipo, en toma de decisiones, en manejo de comportamientos, y en técnicas de administración.
7. Facilitar el control de las realizaciones frente a las metas.
8. Mejorar las comunicaciones y comprender así mejor, los problemas nuevos.
9. Facilitar la unificación e interpretación de las Políticas de Calidad, sus Objetivos y los procesos a su cargo.

9.2.4. Incentivos generales

Fiesta de los niños Brillaseo

Se hace anualmente en el mes de octubre, para celebrar el día de los niños, va dirigido a hijos o nietos de los colaboradores, con el fin de brindar un día de esparcimiento y de compartir entre el adulto y el niño.

La actividad incluye recreadores, actividades para niños, adultos, actividades entre niños y adultos, sorpresas, rifas, almuerzo, después de que finalice las actividades programadas se brinda acceso a las piscinas del centro recreativo.

Remesas

Se realiza bimestralmente a los 25 colaboradores con mejor desempeño y resultados en su labor, solo a colaboradores del área operativa

Cartas de felicitaciones

Cartas o diplomas otorgadas al personal, cuando los clientes envían calificaciones o resultados satisfactorios en la prestación del servicio como reconocimiento a la labor desempeñada para los operarios que laboran en dicho mantenimiento y para el supervisor asignado al mismo.

Feria de la vivienda

Actividad realizada anualmente con el apoyo de las constructoras, de los bancos y de la caja de compensación familiar, dirigido a todos los colaboradores de la empresa, que estén interesados en adquirir vivienda propia, se le hace un acompañamiento a las personas que cumplan todos los requisitos para adquisición de vivienda y en caso de que se requiera se apoya con préstamos necesarios para la separación de la vivienda.

Paseo anual

Se realiza un paseo para los colaboradores de la parte administrativa y supervisores.

9.2.5. Cronograma y Presupuesto

A continuación se entrega el cronograma de frecuencias y presupuesto del plan de bienestar laboral:

Cuadro 30. Cronograma y presupuesto

ACTIVIDAD DEL PLAN	PERIODICIDAD	PRESUPUESTO			
		Insumo	Cantidad	Valor Unitario	Valor total

DIAGNOSTICO DE RIESGOS PSICOSOCIALES INTRALABORAL	Una vez al año realizada en Junio preferiblemente // Las actividades producto de este diagnóstico, son planteadas en función de los puntos críticos revelados, por tanto se sugieren como coyunturales.	Impresiones	1200	\$ 80	\$ 96.000
		Horas laborales	0	\$ 0	\$ 0
		Elementos protección auditiva	800	\$ 500	\$ 400.000
		Capacitaciones	6	\$ 0	\$ 0
		Revisión de mobiliarios	1	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000
		Evaluación carga mental	1	\$ 5.000.000	\$ 5.000.000
BUZON DE SUGERENCIAS	la compra de los buzones se realiza una sola vez, la papelería y horas de análisis Bimensual	Buzones	5	\$ 85.000	\$ 425.000
		Papelería bimensual	60	\$ 100	\$ 6.000
		Horas de análisis	36	\$ 0	\$ 0
CARTELERA	las carteleras se compran una sola vez y la papelería Mensual	Cartelera	10	\$ 35.000	\$ 350.000
		Papelería mensual	50	\$ 600	\$ 30.000
AUTO GESTION WEB	Permanente	Desarrollo Web que permita enlazar información al sitio WEB	1	\$ 5.000.000	\$ 5.000.000
GRUPOS PRIMARIOS	mensual	Refrigerios	400	\$ 5.000	\$ 2.000.000
		Horas laborales	400	\$ 4.000	\$ 1.600.000
FIESTA DE LOS NIÑOS BRILLASEO	Anual	Alquiler centro recreativo	1	\$ 1.600.000	\$ 1.600.000
		Logística de organización	1	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000

		Almuerzos	800	\$ 5.000	\$ 4.000.000
		Obsequios	100	\$ 25.000	\$ 2.500.000
REMESAS	Bimensual	Mercado	25	\$ 70.000	\$ 1.750.000
PASEO PERSONAL ADMINISTRATIVO	Anual	Alquiler Finca	1	\$ 500.000	\$ 500.000
		Logística de organización	1	\$ 600.000	\$ 600.000
		Almuerzos	70	\$ 5.000	\$ 350.000
		Refrigerios	70	\$ 3.500	\$ 245.000
		Obsequios	15	\$ 50.000	\$ 750.000
		Transporte	2	\$ 400.000	\$ 800.000
BRILLANTIN	Bimensual	Diseño e impresión	700	\$ 1.200	\$ 840.000
FERIA DE VIVIENDA	Anual	Publicidad	1000	\$ 20	\$ 20.000
		Refrigerios	500	\$ 800	\$ 400.000
		alquiler de salón	1	\$ 180.000	\$ 180.000

Fuente: La autora

10. CONCLUSIONES

El presente trabajo ha sido enfocado en una empresa dedicada al servicio tercerizado de operaciones de mantenimiento diario y eventual de aseo, personal de cafetería y oficios varios, por cuanto los resultados en cuanto a riesgos psicosociales en los empleados operativos e incluso los administrativos, tienen un impacto particular, que cualquier otro investigador debe considerar al momento de comparar este producto académico con algún otro documento de investigación.

Al finalizar el presente trabajo de investigación, consistente en evaluar e identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral, en los trabajadores operativos y administrativos de la empresa Brillaseo S.A. se puede concluir los siguientes:

Se pudo conocer el caso específico de una empresa dedicada a operaciones de mantenimiento diario y eventual de aseo, personal de cafetería y oficios varios, sobre la cual se pretendió indagar la percepción de los empleados operativos y administrativos, al respecto de los diferentes riesgos psicosociales.

Se utilizó como herramienta de levantamiento de información de los riesgos, la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, siendo una herramienta fiable, válida y legítima, que permite a las empresas, administrar las evaluaciones de riesgos, detectando la presencia de riesgos psicosociales en un entorno determinado de trabajo, cuantificar su magnitud, identificar a que unidades, subunidades o puestos afectan y cuantificar su efecto sobre la salud de los trabajadores y sobre la siniestralidad laboral, con lo cual se mantienen controlado el mayor conjunto de riesgos latentes en el desempeño intralaboral.

Se lograron explicar cada uno de los parámetros metodológicos con los cuales funciona la herramienta de recolección de información.

Luego de recopilar, administrar, ingresar a un aplicativo sistematizado, calificar y analizar la información resultante, se pudo determinar como resultado de la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en empleados operativos,

un resultado positivo para la organización, revelando un puntaje transformado de 24.14 que da un nivel de riesgo bajo, de acuerdo con la hoja de cálculo para medir el puntaje total del formato A en relación a factores de riesgo psicosocial intralaboral.

El resultado total de la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en empleados administrativos, representa un resultado medio para la organización, revelando un puntaje transformado de 24.73 que da un nivel de riesgo general medio, de acuerdo con la hoja de cálculo para medir el puntaje total del formato B y en relación a factores de riesgo psicosocial intralaboral.

Finalmente se puede concluir que se desarrollaron cada uno de los objetivos específicos planteados ya que se lograron caracterizar los cargos de los trabajadores operativos y administrativos de la empresa, se determinó el nivel de riesgo actual en las diferentes áreas de trabajo y finalmente se propuso un plan de acción para el mejoramiento de las dimensiones que indican un nivel de riesgo alto dentro de la organización al cual se le denomina plan de bienestar.

11. RECOMENDACIONES

Al finalizar el presente trabajo de investigación se realizan las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a la empresa , que por sus características al dedicarse al servicio tercerizado de operaciones de mantenimiento diario y eventual de aseo, personal de cafetería y oficios varios, se indague continuamente acerca de la percepción de los empleados operativos y administrativos, al respecto de los diferentes riesgos psicosociales, el presente estudio podría ser un punto de partida que determine periodicidades y estrategias anuales para mitigar los posibles riesgos a través de la identificación.

Se recomienda a la empresa, continuar utilizando como herramienta de levantamiento de información de los riesgos, la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, ya que esta goza de legitimidad en las organizaciones, por partir del ministerio de la protección social, lo cual garantiza que es una herramienta fiable, valida y legitima, que permite a las empresas, administrar las evaluaciones de riesgos, detectando la presencia de riesgos psicosociales en un entorno determinado de trabajo, cuantificar su magnitud, identificar a que unidades, subunidades o puestos afectan y cuantificar su efecto sobre la salud de los trabajadores y sobre la siniestralidad laboral, con lo cual se mantienen controlado el mayor conjunto de riesgos latentes en el desempeño intralaboral.

Se recomienda a la empresa mitigar los riesgos que arrojaron un resultado negativo para la organización en empleados operativos y administrativos, procurando medidas para mitigar también las dimensiones ubicadas en medio y alto.

Las dimensiones en las cuales se recomienda una mayor atención por mitigación por parte de la empresa en los empleados operativos son: demandas ambientales y de esfuerzo físico, entorno extralaboral y jornada de trabajo, y las relacionadas con los empleados administrativos corresponden a carga mental y reconocimiento y compensación.

Se recomienda que en futuras investigaciones de riesgo psicosocial que consideren el mismo planteamiento de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social, se utilice el aplicativo para la calificación automática de los cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y estrés. Esta es una herramienta que la Dirección de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana ponen a disposición de los actores del sistema de riesgos profesionales y en general de todos los interesados, para facilitar la tarea de calificación de los cuestionarios de la batería de factores psicosociales. El uso del aplicativo simplifica la labor de captura y cálculo automático de las puntuaciones transformadas, intentar realizar el cálculo de forma manual, podría poner en riesgo los resultados arrojados por la combinación de variables y sus valoraciones.

12. BIBLIOGRAFIA

Blanch, J. (1998). Psicología social del trabajo. En A. J. Luis, A. Garrido, & J. R. Terragrosa, *Psicología social aplicada* (págs. 86-119). Madrid: Mc Graw Hill.

Campuslearning.es. (15 de Mayo de 2015). *Organizacion de los Recursos Humanos*. Obtenido de <http://contenidos.campuslearning.es/CONTENIDOS/371/curso/pdf/FICHA-PDDRH-U4-A1-D1-PDF%20N%C2%BA%201.pdf>

Chiavenato, I. (1998). *Administracion de los recursos humanos*. Mexico DF: Ediciones Atlas.

Consejeria de Administraciones Publicas. (2010). *Manual de formacion en prevencion de riesgos laborales*. Melilla: Ciudad Autonoma de Melilla.

Delegacion del rector para la salud. (2013). *Fatiga laboral: Conceptos y prevencion*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Freud, S. (1927). *El malestar en la cultura*. Madrid: Obras Completas.

Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI*, 14 (2), 271-276.

Hernandez Sampieri, R. (2010). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.

Jahoda, M. (1987). *Empleo y desempleo: Un analisis socio-psicologico*. Madrid: Ediciones Morata.

Ministerio de la Proteccion Social. (2010). *Bateria de instrumentos para la evaluacion de factores de riesgo psicosocial*. Bogota: Ministerio de Proteccion Social.

Ministerio de la Proteccion Social. (2015). *Cuestionario de factores de riesgo Psicosocial intralaboral*. Bogota: Pontificia Universidad Javeriana.

Ministerio de la Proteccion Social. (2008). *Resolucion 002646*. Bogota.

Ministerio de la Proteccion Social; Pontificia Universidad Javeriana. (2010). *Instrucciones para el uso del aplicativo para la calificación automática de los cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y estrés*. Bogota: Presidencia de la Republica.

Ministerio de Trabajo, Seguridad Social y de Salud. (1989). *Resolucion 1016*. Bogota.

Morse, N., & Weiss, R. (1955). The Function and Meaning of Work and the Job. *American Sociological Review* .

Neisa Cubillos, C. M., & Rojas Lopez, Y. A. (2009). Fatiga laboral, accidentes e incidentes laborales en los conductores de carga pesada de una empresa transportista de la ciudad de Yopal. *Cuadernos hispanoamericanos de Psicologia*, 10 (1), 1-16.

Organizacion internacional del trabajo. (1961). *El empleo como objetivo de desarrollo economico*. Ginebra: OIT.

Presidencia de la Republica. (1994). *Decreto 1832*. Bogota.

Presidencia de la Republica. (2009). *Decreto 2566*. Bogota.

Presidencia de la Republica. (1984). *Decreto 614*. Bogota.

Vallejo Gonzalez, J. L. (15 de Mayo de 2015). *Ergonomia ocupacional*. Obtenido de <http://www.ergocupacional.com/4910/90901.html>

13. ANEXOS

13.1. TABULACION OPERARIOS

ID	NOMBRE COMPLETO	AÑO DE NACIMIENTO	PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - Forma A (nivel de riesgo)
4617958	BURBANO FLOREZ JESUS MARINO	1981	Riesgo bajo
4644975	BECOCHE YANDI LIBI NELSON	1969	Riesgo bajo
4651019	ALMENDRA LUIS MARINO	1953	Riesgo bajo
4669260	ARIAS HERNANDEZ LALO	1977	Riesgo medio
4753384	CHANCHI JOAQUI SIMON OSWALDO	1978	Sin riesgo o riesgo despreciable
4776899	ALDANA MAGIN ROBINSON	1975	Riesgo bajo
6098261	CAMACHO OLAVE YESID	1979	Sin riesgo o riesgo despreciable
6134399	CERON MONTANO JAIR	1980	Riesgo bajo
6245956	CANARTE OSCAR EMILIO	1956	Riesgo bajo

6311809	BOSSA PENA GENNIS JESUS	1966	Riesgo muy alto
6384927	CALDAS FRANCO JAIR	1966	Riesgo medio
6405529	CARABALI DIAZ WILSON	1981	Riesgo bajo
6422222	CHAVEZ RODRIGO	1963	Sin riesgo o riesgo despreciable
6497475	BEJARANO CASTILLO CARLOS HEYMAR	1969	Riesgo medio
6500229	CASTANO OSCAR EDUARDO	1979	Sin riesgo o riesgo despreciable
7160278	CASTRO RAMOS HEBERT	1969	Riesgo bajo
10083473	CARMONA MARQUEZ ANSELMO	1955	Riesgo medio
10290487	ASTUDILLO VELASCO DIDIER HERNANDO	1980	Riesgo medio
10346458	CALDERON RENDON JOSE ALEXANDER	1977	Riesgo medio
10471650	AGRARIO DIAZ MACROBIO	1962	Riesgo bajo
10484264	CARABALI NAZARIT JAVIER	1966	Riesgo alto

10492136	COMETA ROCHA OLFER ARBENIS	1976	Riesgo medio
10494385	ARCE NOSCUE EMILSON	1979	Riesgo muy alto
10495911	BALANTA CARABALI LUIS FERNEY	1981	Riesgo bajo
10498173	AMU MEZU WILDER	1980	Sin riesgo o riesgo despreciable
10510023	ANACONA OIME JOSE EDIL	1953	Riesgo bajo
10559839	CASTILLO OREJUELA ARIEL	1971	Riesgo bajo
10631039	CAICEDO HENRY	1961	Riesgo bajo
10740625	CASTILLO GARCIA YINMER	1972	Riesgo bajo
10751302	COLLO JEMBUEL ARNULFO	1965	Riesgo bajo
11620556	ASPRILLA MENA JOHNIS ANDRES	1979	Riesgo bajo
14576391	AVIRAMA MANQUILLO EULICES	1971	Sin riesgo o riesgo despreciable
14607262	CARVAJAL CASTILLO OMAR	1981	Riesgo bajo
14608221	ALVAREZ JHON CARLOS	1980	Sin riesgo o riesgo despreciable

14695052	CLEVES SANCHEZ ANYELO	1982	Riesgo bajo
14699475	ALEGRIA FLORES JOSE TOMAS	1984	Sin riesgo o riesgo despreciable
14703613	CANDELO HURTADO JOHN ALEXANDER	1985	Riesgo medio
14865150	ACOSTA OVIEDO EDMUNDO	1952	Riesgo bajo
14877434	CASTILLO ARCE JOSE HUMBERTO	1955	Riesgo bajo
14885865	BENITEZ NORENA JOSE ORLANDO	1964	Sin riesgo o riesgo despreciable
14995709	ARENAS SABI LUIS OBDULIO	1954	Riesgo bajo
16275791	CASTRO MERCADO ALVEIRO	1965	Riesgo bajo
16282773	CABRERA VALLEJOS LUIS ANTONIO	1969	Riesgo alto
16447799	CASTILLO ANTE AROLD	1957	Riesgo muy alto
16459076	ARBOLEDA SERRATO FRANCY LEONARDO	1980	Sin riesgo o riesgo despreciable
16460634	BITRON GUAMANGA LUIS CARLOS	1980	Riesgo bajo
16461868	CASTANO MARIN JOHN DEYRBINSON	1981	Riesgo alto
16464242	CASQUETE HERRERA ANDY JOHAN	1983	Riesgo medio
16552416	CIFUENTES HORTUA JULIAN ANDRES	1978	Riesgo medio
16598026	BAHAMON VERNAZA HUMBERTO	1957	Riesgo medio

16612361	CHARA AMBUILA JOSE OMAR	1958	Riesgo bajo
16641958	CARVAJAL GARCIA GILBERTO	1958	Riesgo bajo
16649069	ARANGO GUTIERREZ LUIS ENRIQUE	1961	Riesgo medio
16666403	BENAVIDES MUNOZ HERNANDO	1962	Sin riesgo o riesgo despreciable
16686651	BOLANOS MONTES JOSE PABLO	1963	Riesgo medio
16690845	AGUILAR MARTINEZ JOSE FERNANDO	1964	Riesgo bajo
16692675	CASTRO EMBUS RICARDO	1963	Riesgo medio
16705854	BEJARANO GUSTAVO	1965	Riesgo bajo
16730158	BONILLA CAICEDO JAVIER	1966	Riesgo medio
16733913	CAMACHO QUINTERO JORGE FREDDY	1966	Riesgo bajo
16733966	BEDOYA CONTRERAS HAROLD	1967	Riesgo bajo
16741486	ANGARITA MAYOR GUILLERMO	1966	Riesgo bajo
16759658	CARDENAS ESCOBAR HECTOR PABLO	1969	Riesgo bajo
16761831	CEBALLOS VASQUEZ HAROLD	1969	Riesgo medio
16770084	CARDONA CASTANEDA RUBEN DARIO	1969	Riesgo bajo
16791502	CALDERON JOAQUI JORGE ELIECER	1970	Riesgo bajo

16797493	AGUADO MACHADO JHON JAIRO	1972	Riesgo bajo
16802205	BERNAL JARAMILLO CARLOS ALBERTO	1971	Riesgo bajo
16821716	BANOL MORALES JESUS	1960	Riesgo medio
16827727	CARABALI GONZALEZ ALBERT	1969	Sin riesgo o riesgo despreciable
16830489	BONILLA SIERRA HERMES	1972	Riesgo bajo
16831180	CEBALLOS VALENCIA MEDARDO	1973	Riesgo bajo
16835411	CARABALI GONZALEZ JOSE ANGELO	1976	Riesgo medio
16838183	CANO HERRERA LUIS ALFONSO	1978	Riesgo medio
16840570	BALANTA RAMOS JAEN ARBEY	1979	Riesgo bajo
16840887	CAICEDO CHAGUEZA JOSE EDILBERTO	1980	Riesgo bajo
16847291	CARABALI LASSO DIDIER	1984	Riesgo bajo
16855720	ANACONA OIME AUDENCIO	1960	Riesgo bajo
16886861	BRICHEZ SANDOVAL HERMES	1970	Riesgo bajo
16892174	CAICEDO MULATO ALEXANDER	1978	Riesgo medio
16894486	CAICEDO CADENA JOHN FREIMAN	1982	Riesgo muy alto
16895342	CHICAIZA MUNARES ALEXANDER	1982	Riesgo muy alto

16895920	CARDENAS JIMENEZ FABIO NELSON	1983	Riesgo bajo
16989962	CASANOVA IMBACHI ORLANDO LUIS	1968	Riesgo bajo
19367120	BOGOTA ORTIZ JOSE MARIO	1957	Riesgo bajo
21847667	CASTRO CASTRO MARIA DEL CARMEN	1960	Riesgo bajo
24326770	CASTANO GUZMAN ASTRID	1958	Sin riesgo o riesgo despreciable
25272335	CHAGUENDO CHAGUENDO MARIA IMELDA	1959	Riesgo medio
25285135	ASTAIZA PERAFAN MARISOL	1980	Riesgo bajo
25291727	CALDON QUIRA ANA TERESA	1969	Riesgo medio
25400074	CHAMORRO NELLY	1972	Riesgo bajo
25481912	BURBANO MUNOZ CELINA	1962	Riesgo bajo
25517659	BOLANOS NAVIA LEONILA	1964	Riesgo bajo
25560382	CASTILLO MEDINA SAUDI	1971	Riesgo bajo
25611586	CALAMBAS MACHADO LUZ AMPARO	1960	Riesgo bajo
25638247	ANACONA JIMENEZ EIDA	1982	Riesgo muy alto
25706281	CATAMUSCAY COQUE MARIA ENELIA	1961	Riesgo bajo
26296115	ASPRILLA GONZALEZ ROSA ISABEL	1957	Riesgo bajo

27328064	CABEZAS QUINONEZ NILA MARISEL	1982	Riesgo bajo
29105306	ARANGO ARANGO PAULA ANDREA	1979	Riesgo medio
29108309	BASAN SALECIA	1973	Riesgo medio
29113237	CAICEDO MUNOZ DIANE SOLAINS	1979	Riesgo bajo
29185533	ARBELAEZ HENAO ALBA NEDY	1967	Riesgo bajo
29227965	BALLESTEROS DIAZ PIEDAD	1974	Sin riesgo o riesgo despreciable
29739932	CASAMACHIN RIVERA MARIA LUIDIA	1967	Riesgo bajo
29992631	CARO PEREZ MARIA DE LA PAZ	1956	Riesgo bajo
31196122	BLANDON GONZALEZ MARIA EUFEMIA	1960	Riesgo bajo
31435708	ARANGO GORDILLO LEIDY JOHANNA	1985	Sin riesgo o riesgo despreciable
31449149	CABEZAS PALACIO ERIKA ANDREA	1981	Sin riesgo o riesgo despreciable
31469209	COLLAZOS OYOLA MARIA DORA	1962	Riesgo bajo
31469521	CAICEDO BOLANOS LUZ DARY	1963	Sin riesgo o riesgo despreciable
31471099	APARICIO TRUJILLO CAROLINE	1964	Riesgo bajo
31474668	BEDOYA TORO ALBA LUCIA	1970	Sin riesgo o riesgo despreciable
31475855	CHAUZA LOPEZ AURA MIREY	1973	Riesgo alto

31479333	ARBOLEDA ROMERO GLORIA PATRICIA	1977	Sin riesgo o riesgo despreciable
31524472	ARIAS RIVERA LUZ MARINA	1964	Riesgo bajo
31530350	ANGULO CAICEDO JANDRI	1970	Riesgo alto
31573554	BURBANO MARTINEZ DAMARIS YOLIMA	1981	Riesgo bajo
31629361	BEDOYA MILLAN MARIA IRENIDE	1969	Riesgo medio
31660034	CALERO TRUJILLO YAMILETD	1966	Riesgo bajo
31844873	CLAVIJO LUZ DAYNE	1960	Riesgo medio
31860678	BALCAZAR OROZCO CARMEN LIDIA	1960	Riesgo alto
31879284	BARRERO ORDONEZ NUBIA MARIA	1962	Riesgo bajo
31880141	AREVALO DEYANIRA DE JESUS	1957	Riesgo bajo
31886639	ARDILA OCAMPO BLANCA RUTH	1962	Riesgo bajo
31895372	AGUINO LUZ NELLY	1963	Riesgo bajo
31896200	ACOSTA MAZUERA MARIA EUGENIA	1963	Riesgo medio
31921388	BERMUDEZ BALANTA MARIA DEL PILAR	1964	Riesgo muy alto
31922634	ALVAREZ TASCON NANCY	1964	Riesgo bajo
31939940	CAICEDO YANTEN ANA MILENA	1964	Riesgo bajo

31945459	CHACON PULIDO MARY	1962	Riesgo medio
31945969	CARVAJAL GLORIA DEL ROSARIO	1965	Riesgo bajo
31949006	BALANTA MARIA NIDIA	1965	Sin riesgo o riesgo despreciable
31950429	CHUGA VALENCIA NIDIAN	1966	Riesgo bajo
31964761	ALOMIA RENTERIA FLOR MARIA	1963	Riesgo medio
31977476	BETANCOURTH CAICEDO CARMEN LUCIA	1965	Riesgo medio
31979450	BORJA NORMA ANDREA	1964	Sin riesgo o riesgo despreciable
31984321	ANDRADE VIDAL YOLANDA	1969	Riesgo bajo
31991612	CARABALI SOLIS SULMARI	1969	Sin riesgo o riesgo despreciable
31994470	AVILA NOVOA MARIA CENIDE	1969	Riesgo medio
34318210	CAMAYO ZUNIGA SANDRA PATRICIA	1981	Riesgo alto
34370605	CARVAJAL TENORIO RUTH GELMA	1969	Riesgo medio
34373451	CARACAS LUCUMI YAMILE	1978	Riesgo muy alto
34374400	BORRERO ROMERO MARIA EUGENIA	1980	Sin riesgo o riesgo despreciable
34512828	CARABALI MARIA AMPARO	1965	Sin riesgo o riesgo despreciable
34514458	CARVAJAL AGUILAR MARIA ROSARIO	1970	Riesgo bajo

34514469	ANGULO TORRES ADRIANA	1969	Riesgo bajo
34538374	CHICANGANA JURADO GLADYS CECILIA	1962	Riesgo bajo
34549933	BONILLA LOPEZ LUZ	1967	Riesgo medio
34565791	BAOS ACOSTA NEYI AZUCENA	1971	Riesgo bajo
34598047	CORDOBA HURTADO MELBA PATRICIA	1967	Sin riesgo o riesgo despreciable
34604223	BALLESTEROS LOPEZ LIDIANA	1975	Sin riesgo o riesgo despreciable
34612655	CARABALI FORY CARMEN DEISY	1981	Riesgo bajo
38464761	CARABALI BALANTA CLAUDIA LORENA	1982	Riesgo medio
38467953	CAICEDO GOMEZ SANDRA PATRICIA	1979	Riesgo bajo
38614162	AGUSELO GIL CLAUDIA	1983	Riesgo medio
38614871	BANGUERA QUINONES YURI PAMELA	1983	Riesgo bajo
38642550	BRAVO BOLANOS MILENA PATRICIA	1984	Riesgo bajo
38853022	AGUILAR DOMINGUEZ BETTY	1957	Riesgo bajo
39788815	BARRERA MUNOZ ADIELA	1967	Riesgo bajo
40991263	CABEZAS MULATO SONIA DEL CARMEN	1979	Riesgo bajo
41119312	ARANDA DAGUA YAMILET	1982	Riesgo bajo

48572625	CHAVEZ FERNANDEZ ANA RUBY	1976	Sin riesgo o riesgo despreciable
48652509	BERNAL PAJOY MARIA EMERITA	1962	Riesgo medio
48654435	CARABALI MOSQUERA GLORIA ESPERANZA	1967	Riesgo bajo
49659752	AGUILAR CORTES AMALIA	1970	Riesgo bajo
59669319	AGUIRRE MARTINEZ ROSA ALEJANDRA	1972	Riesgo bajo
59708260	BRAVO MUNOZ LUZ DARY	1981	Riesgo bajo
60321841	CABAL CAICEDO ALBA STELLA	1965	Riesgo bajo
66756702	ARARAT GOMEZ MARLENE	1969	Sin riesgo o riesgo despreciable
66756839	ALPALA CANACUAN BETHY	1969	Riesgo medio
66770737	CORDOBA BERRIO JANETH	1969	Riesgo bajo
66775186	CARDONA RAMOS LUZ ADRIANA	1974	Riesgo bajo
66810862	CAJIAO REYES ANA ELISA	1969	Riesgo bajo
66833881	CAICEDO MARTINEZ MARIELA	1969	Riesgo bajo
66838835	APONZA VALENCIA MARIA CRISTINA	1971	Riesgo bajo
66839133	AGUADO BARAHONA FRANCIA	1970	Riesgo bajo
66845191	ANACONA JACQUELINE	1972	Sin riesgo o riesgo despreciable

66846933	CANTOR TROCHEZ DORA INES	1972	Riesgo bajo
66859632	BARREIRO BARRERA GLORIA CECILIA	1972	Riesgo bajo
66864797	BOLANOS IMBACHI DORIS LUCIA	1974	Riesgo bajo
66920159	CORDOBA BOLANOS LUZ MERY	1967	Riesgo medio
66927998	AGUDELO EMPERADOR ALBA LUZ	1975	Riesgo bajo
66929702	BONILLA CASANOVA LOREIDY	1976	Sin riesgo o riesgo despreciable
66947738	BARREIRO RINCON AUREA MIREYA	1972	Riesgo bajo
66948432	ACOSTA MUNERA PIEDAD	1975	Riesgo bajo
66950467	CAMPO GARZON AURA ELISA	1975	Riesgo muy alto
66951625	ARANGO VALLES MYRIAM	1969	Riesgo bajo
66975710	ARBOLEDA CLAUDIA ALEJANDRINA	1973	Riesgo alto
66985271	CAMPO LUNA LUZ OMAIRA	1975	Riesgo bajo
66987295	CASTRO BETTY	1975	Riesgo medio
66992673	ANDRADE PEREZ AMALFI	1975	Riesgo bajo
67003834	CANO AMARILES ANA AZENED	1977	Riesgo bajo
67005507	BOLANOS MONTES MONICA	1978	Riesgo bajo

67009489	ALBORNOZ LOPEZ EMMA YANETH	1978	Sin riesgo o riesgo despreciable
67019666	CARABALI GONZALES CENEYDA	1977	Riesgo medio
75143997	CHOCO SEGUNDO	1973	Riesgo bajo
76001026	BALLESTEROS POTOSI ORLANDO	1970	Riesgo muy alto
76140690	ANGOLA BALANTA MAURICIO	1978	Riesgo medio
76142336	APONZA GOMEZ JOHN DAYR	1983	Riesgo medio
76291121	BERMUDEZ LOPEZ GONZALO	1966	Riesgo bajo
76299966	BALTAZAR GUETIO IVELIO	1978	Riesgo bajo
76318308	CALDERON VIVAS JOSE ALEXANDER	1972	Sin riesgo o riesgo despreciable
76339119	CARABALI SINISTERRA SANTIAGO	1966	Sin riesgo o riesgo despreciable
76352173	CAMPO VAINAS JAIRO	1983	Riesgo bajo
79460340	CABAL DAZA JOSE ALBERTO	1969	Riesgo medio
87530892	BENAVIDES BENAVIDES JORGE OVIDIO	1967	Riesgo alto
94040464	BURBANO BENAVIDES ROBINSON ANDRES	1983	Riesgo medio
94040652	BUSTAMANTE JARAMILLO DIDIER	1983	Riesgo bajo
94042134	CANDELO GARCES LEONAR	1984	Riesgo bajo

94061430	BERMUDEZ CORONEL ANCIZAR	1983	Riesgo bajo
94256798	ATEHORTUA SEPULVEDA JUAN ALBERTO	1974	Riesgo bajo
94283573	CASTANO CORREA JAMES	1975	Riesgo bajo
94315372	CALDAS FRANCO RICARDO	1973	Riesgo bajo
94356700	ANGULO CUERO CESAR TULIO	1976	Riesgo medio
94380104	CASTANEDA ALVARADO JOHN JAIRO	1972	Sin riesgo o riesgo despreciable
94409765	BOLANOS DELGADO FREDY WILLIAM	1974	Riesgo bajo
94425529	ANTIA PRIETO ADRIAN ISAAC	1975	Riesgo bajo
94446920	CAMBINDO ESTUPINAN ALEXANDER	1974	Sin riesgo o riesgo despreciable
94457899	CAPOTE CASTANO TITO GREGORIO	1976	Riesgo bajo
94467137	CABUYALES RAMOS TULIO ALEXI	1976	Sin riesgo o riesgo despreciable
94494415	ALCALA ARAGON ORLEY	1976	Sin riesgo o riesgo despreciable
94501739	CIRO BETANCOURT WILMER	1975	Riesgo bajo
94530419	CASTANO QUINTERO JOHN JAIRO	1979	Sin riesgo o riesgo despreciable
94541327	BERON MORENO RONNY JHONATAN	1985	Riesgo bajo
1001020588	CHICANGANA MARIN CAROL ELIANA	1993	Riesgo bajo

1005866090	ACHITO CABEZAS JOSE ANDRES	1986	Sin riesgo o riesgo despreciable
1017132549	AGUDELO DARLYN DUFRAY	1988	Riesgo medio
1059982941	CAMBINDO TRIVINO SANDRA MARCELA	1988	Sin riesgo o riesgo despreciable
1059984173	BARONA CARABALI ADRIANA FERNANDA	1989	Riesgo medio
1060987248	CHICANGANA MAMIAN JHON FREDY	1986	Riesgo bajo
1061428395	BONILLA ZAPATA CARLOS EVER	1986	Riesgo alto
1061694563	CASTILLO ORDONEZ EDWIN FABIAN	1986	Riesgo bajo
1061700540	AVILA MARULANDA MAYRA ALEJANDRA	1986	Riesgo bajo
1062296346	ALTAMIRANO GARCIA ANDERSON	1989	Riesgo bajo
1080900359	BRAVO SOLARTE JADER FABIAN	1983	Riesgo bajo
1085257846	BENAVIDES AIDA DEL CARMEN	1979	Riesgo bajo
1085544005	CAICEDO CUERO MARIA DOLORES	1981	Riesgo bajo
1086134684	BURBANO ROSERO JHONIER CARDEMIO	1989	Riesgo bajo
1089539537	ANGULO ANGULO DAIRA	1984	Riesgo bajo
1107037768	CARTAGENA AGUDELO LUZ ADRIANA	1985	Riesgo medio
1107068059	BONILLA PINILLOS FARID ALEXANDER	1991	Sin riesgo o riesgo despreciable

1112462928	CAMPO VAINAS ELISEO	1987	Riesgo bajo
1113518396	BANGUERO SALAZAR CHARLTON	1989	Riesgo bajo
1113526080	AGUIRRE MINA DIANA PAOLA	1992	Riesgo muy alto
1113529041	ARIAS GUAPACHA JHON FREY	1994	Riesgo bajo
1113532826	CASTANO LOPEZ JUAN DAVID	1995	Riesgo bajo
1113533538	CEDENO DIAZ WILMER ALFONSO	1996	Riesgo bajo
1113641130	ASPRILLA VALENCIA EVERTH ANDRES	1987	Riesgo bajo
1114389456	CANTERO IPIALES YASMIN	1994	Riesgo bajo
1114876536	CABAL MUNOZ ABSALON	1987	Sin riesgo o riesgo despreciable
1114878477	APONTE MARIN LAURA LUCERO	1986	Riesgo bajo
1114878825	BANDERAS COLLAZOS WALTER	1988	Riesgo bajo
1114880054	CONTRERAS GARCIA EMANUEL	1989	Riesgo bajo
1115083117	CHACON VARGAS EDGAR	1995	Sin riesgo o riesgo despreciable
1118257141	CARDENAS MONDRAGON SANDRA MILENA	1988	Riesgo bajo
1118282194	CLAVIJO URCUE JENNIFER	1986	Riesgo bajo
1118283890	BUITRAGO ALEGRIA LINE JOHANA	1986	Riesgo bajo

1118290095	BERMUDEZ RICARDO	1989	Riesgo bajo
1118298220	BERNAL MONTENEGRO JOHAN ANDRES	1992	Riesgo bajo
1130069664	AGREDO GALINDO SERGIO DANIEL	1986	Riesgo bajo
1130595939	ALVEAR MEDINA JUAN ANDRES	1988	Riesgo alto
1130603010	CASTANEDA VICTORIA JORGE ARMANDO	1988	Riesgo medio
1130647139	CABEZAS CABEZAS CLAUDIA YINETH	1986	Riesgo medio
1130647564	BONILLA OROBIO DIEGO ARMANDO	1986	Riesgo bajo
1130653632	BITRAGO RODRIGUEZ YERSON ANCIZAR	1987	Riesgo medio
1130674058	CAICEDO YANTEN LEDIS	1985	Riesgo bajo
1130947720	CANTILLO BRAND YURI ESTEFANI	1993	Riesgo bajo
1130947781	BELALCAZAR SALAZAR JULIAN ANDRES	1993	Sin riesgo o riesgo despreciable
1133474058	BALLESTEROS ZAPATA INGRID JOHANNA	1987	Riesgo bajo
1143952749	ACOSTA VELASCO JHON EDUARD	1993	Riesgo medio
1143962006	ASPRILLA GOMEZ LUIS FERNANDO	1994	Riesgo medio
1144024952	ARCE ORTIZ DANIEL ALEXANDER	1988	Riesgo bajo
1149188460	CAICEDO SOLIMAN YIMINSON	1990	Riesgo medio

1151197464	BURGOS LOPEZ JHONATAN STIVEN	1996	Riesgo medio
------------	------------------------------	------	--------------

13.2. TABULACION ADMINISTRATIVOS

ID	NOMBRE COMPLETO	AÑO DE NACIMIENTO	PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - Forma B (nivel de riesgo)
94063031	HERNANDO CARMONA VERGARA	1982	Riesgo medio
31972515	ADRIANA ECHEVERRY SANCLEMENTE	1964	Riesgo bajo
14657480	JULIAN AUGUSTO CUENU MOSQUERA	1984	Riesgo bajo
67019731	DIANA MARISOL CORDOBA	1978	Riesgo medio
98387594	LUIS CAMILO CHAVEZ BOLAÑOS	1973	Riesgo medio
31177119	SANDRA LILIANA CEBALLOS HOYOS	1968	Riesgo bajo
16752901	ALEXANDER CASTRO DELGADO	1966	Riesgo bajo
1144050121	JORGE ALBERTO CAICEDO YANTEN	1992	Riesgo alto
1113624345	NELSON DAVID CABRERA RODRIGUEZ	1987	Riesgo bajo
1144162564	MAURICIO BELTRAN MAYORGA	1993	Sin riesgo o riesgo despreciable

94530570	MAURICIO BELTRAN MAYORGA	1979	Sin riesgo o riesgo despreciable
31176764	LUZ DARY BEDOYA BEDOYA	1968	Sin riesgo o riesgo despreciable
31945206	FANNY ARCOS MORENO	1965	Riesgo alto
94061644	JAIR ANACONA	1983	Riesgo alto
79678841	LUIS FERNANDO ALDANA DAVILA	1973	Sin riesgo o riesgo despreciable

13.3. CUESTIONARIO FORMATO A PARA EMPLEADOS OPERATIVOS

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si su respuesta fue ☐ Si por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	
No	

Si su respuesta fue ☐ SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

13.4. CUESTIONARIO FORMATO B PARA EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si su respuesta fue ☐ Si por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					

13.5. EVIDENCIA FOTOS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

