

**Propuesta Estratégica De Mejora en la Implementación de los Estándares Mínimos del  
Sistema De Gestión de la Seguridad y Salud En El Trabajo (Sg-Sst) en la Empresa  
Promociones y Cobranzas Beta Para 2020.**

Presentado Por:

Bellanit Sánchez Rojas

Dorys Roció Cubillos Jiménez

Flor Amelia Duitama

Andrea Mayela Fonseca

José Domingo Ramírez

Presentado A:

María Mercedes Narváez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – Unad

Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

Bogotá., abril de 2020

## Tabla de contenido

Capítulo 1: El Problema .....	6
1.1 Planteamiento Del Problema .....	6
1.2 Antecedentes del problema .....	7
1.3 Justificación de la Investigación cualitativa .....	7
Capítulo 2: Marco Teórico y Legal .....	9
2.1 Marco teórico .....	9
2.2 Marco Legal .....	11
Capítulo 3: Metodología Investigación Cualitativa.....	14
3.1 Descripción de la metodología de la investigación y obtención de información.....	14
3.2 Descripción de la transición e implementación del SG-SST en detalle en la empresa de acuerdo al PHVA .....	15
3.3 Implementación de la tabla de valores y calificación de los estándares mínimos SG-SST. Tabla 1. Estándares Mínimos de SG-SST.....	17
Capítulo 4: Resultados.....	20
4.1 Presentación y análisis de los resultados obtenidos en la tabla de valores y estándares mínimos del SG-SST.....	20
Capítulo 5: Plan de Mejora .....	21
5.1 Propuesta de mejora de la tabla de valores y estándares mínimos (matriz), a que haya lugar para lograr el 100% del SG-SST en la empresa .....	21
5.2 Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt con las acciones, área, responsables, recursos y tiempos. ....	24
Recomendaciones .....	27
Conclusiones.....	28
Referencias Bibliográficas.....	30
Anexos.....	31
Tabla 3. Plan anual de mejoramiento .....	31

## **Introducción**

El presente trabajo está enfocado en una propuesta de revisión del sistema de Gestión y Seguridad y Salud en el trabajo, para la empresa PROMOCIONES Y COBRANZAN BETA S.A.S., fundada en 1986; contando en la actualidad con más de 30 años de experiencia en la actividad de cobranzas y con presencia en más de 18 ciudades del país.

Las organizaciones a través de su trayectoria encuentran diferentes obstáculos y desafíos que los lleva a permanecer en pruebas constantes por lo cual es importante superarlos mediante el esfuerzo y la creatividad de todo el equipo humano; por ello muchas empresas invierten presupuesto y esfuerzo para producir efectos positivos a través de la gestión de los recursos humanos que permita tener resultados mediante la motivación y constancia de todos aquellos factores que determinan el buen funcionamiento de la empresa. Es por eso que se ha optado por generar planes de compensación y beneficios que permitan tener un talento humano motivado, contando con el apoyo de los planes que brinda la ARL para en el desarrollo de las actividades de bienestar y promoción laboral, como son pausas activas, capacitaciones, estudios de puestos de trabajo con el fin de mejorar cada día las condiciones laborales de todos y cada uno de los empleados de la empresa.

Es por ello que la empresa PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA S.A. busca la participación activa de todos los niveles de la Organización, con el fin de mejorar las condiciones de trabajo previniendo controlando los riesgos de manera que promueva el bienestar y la productividad.

Este trabajo se divide en cinco capítulos los cuales esta distribuidos de la siguiente manera: El primer capítulo tiene que ver con el Planteamiento y Antecedentes del Problema; el segundo capítulo con la Revisión de las Teorías, Marco Teórico y Legal; el tercer capítulo con la Metodología Investigación Cualitativa, el cuarto capítulo es la Evidencia De La Presentación y Análisis de los Resultados obtenidos y el quinto capítulo es el Plan de Mejoramiento de la propuesta aplicando las temáticas y conocimientos adquiridos.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Realizar una propuesta estratégica sobre las acciones y el plan de mejora de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa Promociones y cobranzas Beta para el 2020, implementando políticas organizacionales para la mejora continua en la empresa.

### **Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico a la empresa Promociones y Cobranzas Beta para conocer el estado de la implementación del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Elaborar el respectivo análisis de la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (SGSST) en dicha empresa
- Evaluar los hallazgos de la investigación realizada.
- Proponer un plan de mejoramiento y recomendaciones necesarias para mantener el SGSST en la empresa Promociones y Cobranzas Beta, acorde a las normas vigentes legales.

## Capítulo 1: El Problema

### 1.1 Planteamiento Del Problema

El ser humano diariamente, se ve expuesto a diferentes situaciones del medio donde interactúa que le desencadena trastornos en su vida, uno de ellos es el estrés laboral, el cual es manifestado frecuentemente en la actividad laboral, a cada trabajador; El estrés laboral afecta de múltiples maneras porque cada una de ellas tiene un patrón psicológico que hace reaccionar de forma diferente a las demás, es decir, cada ser humano actúa de forma variada.

El estrés por el cual pasan los empleados se da en gran parte a la exigencia por parte de la empresa en el cumplimiento de las metas, y el trabajo que desarrollan a diario que es la recuperación de cartera es un poco complejo porque son personas que han dejado de cumplir con sus obligaciones por diferentes motivos, es por ello que cada trabajador debe darse a la tarea de lograr recuperar estos dineros que la entidad ha dejado de percibir manejando situaciones difíciles porque se encuentran con personas que abandonan la obligación y dicen no querer volver a saber nada de ella, es allí donde el trabajador de PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA toma contacto con el cliente e inicia un trabajo de persuasión consiste en que vuelva a retomar su deuda, en estas situaciones se ven expuestos a ser maltratados ya que son clientes muy difíciles y eso hace que los trabajadores sus niveles de estrés se mantengan en gran parte muy elevados, se considera que este es problema más común por el atraviesa las personas que laboran en la empresa.

¿Cómo diseñar una estrategia que mitigue el riesgo psicosocial y que fomente el conocimiento de todo el personal sobre la prevención de los riesgos laborales en la empresa “¿CASA Y COBRANZAS BETA” a través del mejoramiento y divulgación del SG-SST y planes de compensación y beneficios, sin sobrepasar los recursos económicos y físicos designados?

## **1.2 Antecedentes del problema**

Realizando las respectivas investigaciones y observación del entorno empresarial de la empresa PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA nos permitió revisar las debilidades inherentes en los diferentes procesos de la compañía, se evidencio que unos aspectos mostraron mayor relevancia otros, se identificó que muchas áreas de la compañía se veían afectadas por los niveles de estrés que se generan a raíz de las llamadas realizadas día a día por parte del equipo Misional de la compañía encargado de hacer la cobranza.

De acuerdo a la anterior, el aumento del riesgo psicosocial relacionado con el estrés laboral es una problemática que se relaciona con falta de planeación y estructuración del sistema de seguridad y salud en el trabajo frente al riesgo psicosocial y el adecuado plan de compensación y beneficios que permita tener al personal motivado.

## **1.3 Justificación de la Investigación cualitativa**

Tras haber identificado una problemática en la cual es importante fortalecer y establecer el SG-SST para la empresa con énfasis en aspectos que involucran la salud y el bienestar de los trabajadores, este estudio busca el alcance de los objetivos anteriormente propuestos, y que están dirigidos hacia la garantía del bienestar ideal y el desarrollo social de los trabajadores. Este es en primera instancia nuestro mayor interés, está por definir el tipo de necesidades que se presentan al interior de las compañías y en qué grado afectan o benefician el logro de los objetivos.

Mediante los resultados del diagnóstico inicial podemos identificar como el recurso más importante de toda organización es el recurso humano y es sumamente importante enfocarnos en

su bienestar y en su seguridad ya que ello nos permitirá cumplir con los objetivos planteados a corto y largo plazo.

En la actualidad el mundo de los negocios cada vez es más competitivo y cada sector de la economía trae consigo nuevas formas para desarrollar productos y servicios; y el éxito de estos están involucrado directamente con su capital humano, que al ser bien administrados ha permitido que las empresas tenga trabajadores competitivos y en si desarrollar en ellos competencias laborales que permitan identificar señales de éxito, liderazgo y progreso dentro de la organización, permitiendo aprovechar la producción del conocimiento al interior de las empresas y con ellas un plan de bienestar y desarrollo laboral que permita mejorar la calidad y la salud física y mental de los miembros de una organización.

La implementación de un modelo estratégico integral en el proceso de seguridad y salud en el trabajo, permite contribuir con mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la organización “PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA”, brindándole seguridad y desarrollo en un enfoque ordenado en la administración de sus riesgos operacionales, no sólo teniendo en cuenta que es una obligación de cumplimiento de requisitos legales aplicables de acuerdo a la ley sino también como una oportunidad que va a permitir mejorar la condición de trabajo del personal reduciendo la tasa de accidentalidad y logrando tener un ambiente de trabajo seguro, incentivando la participación de los trabajadores en tomas de decisiones hacia una mejora continua en cada uno de los procesos de la organización.

Se hace necesario evaluar los lineamientos y políticas estructuradas hasta el momento por “PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA”. con el fin de evaluar los riesgos y proponer estrategias para mejorar y continuar su funcionamiento con un mejor control de las actividades del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, esto con el fin de que se garantice



la adecuada ejecución de las actividades frente a la medicina preventiva y del trabajo, de higiene y seguridad ocupacional, las cuales buscan identificar los factores de riesgo priorizándolos y proponiendo mecanismos de control y mitigación, evitando o minimizando la presencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

## **Capítulo 2: Marco Teórico y Legal**

### **2.1 Marco teórico:**

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), es una disciplina que trata de prevenir las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo. Los programas de salud ocupacional son unos grandes logros de los trabajadores. Este se viene implementando a finales de los años 70 con la Ley 9 de 1979, progresivamente se han venido ampliando normas y procedimientos hasta llegar al Decreto 1295 de 1994, por el cual el Ministerio de Trabajo y Seguridad social establece la organización y administración del Sistema general de Riesgos Profesionales SGRP.E

En el año 2015, el gobierno Nacional unificó todas las normas laborales en el Decreto Único Reglamentario del Sector trabajo Decreto 1072 del 2015.

ADMINISTRADORA DE RIESGOS LABORALES – ARL: Entidades que tienen como objetivo prevenir, proteger y atender a los trabajadores contra Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales que puedan ocurrir en el trabajo que desarrollan. La Administradora de Riesgos Laborales a parte de velar por el bienestar de sus funcionarios también cubre el 100% el pago de las incapacidades que se generen a los trabajadores por causa de accidentes laboral

**ACCIÓN PREVENTIVA:** Es una decisión que se toma para evitar que se aparezca una situación no deseada la cual se ha identificado que podría ocurrir.

En el ámbito de la empresa se trata de adelantarse al problema, riesgo, a situaciones que puedan llegar a ocasionar accidentes de algún trabajador de la empresa.

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción para eliminar o mitigar la causa de una no conformidad potencial u otra situación no deseable.

El tratamiento de una acción correctiva, según el estándar internacional ISO9001:2008, obedece a una investigación que debe desarrollar la empresa para identificar la causa raíz que genero la no conformidad. Es muy importante llegar a encontrar la causa de la raíz ya que con ello podemos revisar desde donde se presentó la falla y que áreas fueron involucradas con el fin de no volver a incurrir en la falta.

Al respecto Charles Kepner y Benjamín Tregoe, especialista en la toma de decisiones y análisis de problemas e investigadores pioneros en el área, plantean que es un problema, es el efecto visible de una causa que está ubicada en algún lugar del pasado. A lo cual lo comparto por eso la importancia de buscar la causa raíz del problema.

**RIESGO:** Es la exposición a una situación donde hay una posibilidad de sufrir un daño o estar en peligro. Es la vulnerabilidad o amenaza a que ocurra un evento y sus efectos sean negativos y que alguien o algo puedan verse afectados por el. El riesgo cada persona lo mide diferente, dependiendo de esto hace que se ocasionen los accidentes o desastres.

**ACCIDENTE LABORAL:** La ley 1562 del 2012 define accidente laboral de la siguiente forma que no deja duda:

Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.

También es accidente laboral aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autorización a un fuera del lugar y horas de trabajo, aquel que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a sus lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministra el empleador, el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical siempre que el incidente se produzca en cumplimiento de dicha función, el producido por el ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales cuando se actué por cuenta por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión.

Como se puede evidenciar la definición de accidente laboral tiene diferentes campos de cobertura, pero para que sea tipificado debe de contar con la debida autorización del jefe inmediato y para aquellas actividades culturales y recreativas debe de haber sido notificado a la ARL mediante correo donde se relacionó las personas que van a participar para cuando se presente un accidente tenga cobertura de parte de la misma.

## **2.2 Marco Legal:**

Decreto 1443 del 31 de julio del 2014

Este decreto está estipuladas las obligaciones legales de los empleadores, respecto a la salud y seguridad en el trabajo de los empleados, y a su vez los compromisos de estos, y de las administradoras de riesgos laborales. La salud y Seguridad en el Trabajo (SST) tiene como

objetivo optimizar las condiciones, el ambiente y la salud en el trabajo, identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los controles respectivos, proteger la seguridad y salud, para contribuir el bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas sus labores. El SST debe ser implementado por las empresas contratantes, con la participación de los trabajadores, también debe de garantizar su cumplimiento, divulgarlo a los empleados y revisarlo por lo menos una vez al año, deberá suministrar a todos los nuevos empleados una inducción de labores a realizar, la identificación y control de peligros y riesgos que puedan conllevar a un accidente en su ambiente laboral, como también la prevención de los mismos; deberá brindar un programa de capacitación anual en SST, suministrar los equipos y elementos de protección personal respectivos a los trabajadores y registrar su entrega.

Decreto 1072 del 26 de marzo del 2015

#### OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El Presente decreto tiene por objeto definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de SG-SST, que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados , los contratantes de personal bajo la modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales, y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratista, cooperadores y los trabajadores en misión.

- Prevenir lesiones y enfermedades laborales
- Promover y Proteger la salud de los trabajadores

Art. 2.2.4.6.5 – 2.2.4.6.6 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo. Debe ser comunicada al comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo, estar fechada y

firmada por el representante Legal de la empresa, hacer parte de las políticas de gestión con alcance sobre todos sus centros de trabajo y trabajadores (contratistas y subcontratistas), deber ser difundida a todos los niveles de la Organización y estar accesible a todos los trabajadores y demás partes interesadas, ser revisada mínimo una vez al año y actualizada de acuerdo a los cambios.

Decreto 052 del 12 de enero del 2017

Modifica el artículo 2.2.4.6.37 del Decreto 1072 de 2015 – Reglamentario del Sector de Trabajo, en lo que se refiere a la implementación del sistema de Gestión de la seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), con el objeto de garantizar la ejecución adecuada de dicho Sistema a través del establecimiento de etapas o fases para su cumplimiento, vigilancia y control, así como la ampliación del plazo de transición para su desarrollo.

Resolución No. 1111 del 27 de marzo del 2017 (Estándares Mínimos del SG-SST)

La resolución 1111 es la figura normativa a través de la cual el gobierno nacional define los estándares mínimos de SG.SST para empleadores y contratistas, a través de estos de ellos se define se establece, verifica y controla que las empresas cuentan con las condiciones básicas de capacidad tecnológica, recursos financieros y recursos humanos.

Resolución Nro. 0312 del 13 de febrero del 2019 (Actualización estándares mínimos de SG-SST)

La Resolución 0312 de 2019, define los nuevos Estándares Mínimos del sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el Trabajo SG-SST y deroga la resolución 1111 del 2017.

La presente resolución tiene por objeto Establecer los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST para las personas naturales y jurídicas

Artículo 2. Campo de Aplicación. La presente resolución se aplica a los empleadores públicos y privados, a los contratantes de personal bajo la modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a los trabajadores dependientes e independientes, a las organizaciones de económica solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones o asociaciones que afilien trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social Integral a las empresas de servicios temporales a los estudiantes afiliados al sistema de General de Riesgos Laborales; a la policía Nacional en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares; quienes deben de implementar los Estándares Mínimos del sistema de Gestión SST en el marco del Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales.

### **Capítulo 3: Metodología Investigación Cualitativa**

#### **3.1 Descripción de la metodología de la investigación y obtención de información.**

Para el desarrollo de la presente metodología de investigación cualitativa, contamos con el apoyo de la compañera del equipo de investigación, que actualmente labora en la empresa PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA, durante la ejecución de la actividad se ha venido apoyando con la Analista de Seguridad y Salud en el trabajo, La empresa cuenta con dos sedes en Bogotá una ubicada en Chapinero, siendo la sede principal, allí laboran 100 personas de las cuales cincuenta (50) funcionarios son responsables de las tareas administrativas y su jornada laboral es 08:00 a.m. a 5:00 p.m., los otros cincuenta funcionarios (50) su jornada laboral es de

11:00 a.m. a 08:00 p.m., y son los encargados de realizar cobranza a aquellos clientes que presentan mora de más de 60 días. La otra sede se encuentra ubicada en el centro de la ciudad allí funciona el Call Center, su horario de trabajo son dos turnos, el primero va de 06: a.m. a 2:00 p.m. y el segundo turno es de 2:00 p.m. a 10:00 p.m. Cuenta actualmente con 200 funcionarios quienes son responsable de estar realizando llamadas a todos los clientes.

De acuerdo a la información que hemos recopilado sobre la empresa PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA, su actividad se dedica en gran parte a estar realizando gestión de cobro a todos los clientes, en algunos casos para recordarles el compromiso de la deuda que tienen con la entidad como en otros casos es para llegar a acuerdos de pago, y es allí donde las personas encargadas para cumplir estas funciones se ven abocadas a enfrentar con clientes difíciles lo cual les genera niveles de estrés muy altos.

### **3.2 Descripción de la transición e implementación del SG-SST en detalle en la empresa de acuerdo al PHVA.**

Promociones y cobranzas Beta empezó a realizar la transición mediante diferentes fases de práctica en el transcurso del tiempo de conformidad con el cronograma establecido por el Ministerio de trabajo y en Alianza con la guía técnica de implementación del SG-SST realizada por el Ministerio de trabajo respectivamente.

Para la empresa Promociones y Cobranzas Beta es muy importante el recurso humano, se aseguraron en que la implementación de este sistema realmente generará seguridad para sus empleados, asegurando su bienestar y teniendo en cuenta todas las acciones preventivas y de mejora en el ambiente laboral.

Se realiza una evaluación inicial para el año 2016 en dónde estableció si ya se cumplía con los requerimientos frente al decreto 1072 de 2015 para luego poder establecer el plan anual de trabajo 2017 y por ende poder proceder a la siguiente fase que era la implementación del sistema y se procediera a colocar en práctica el plan de trabajo y a final del año 2017, poder verificar la factibilidad del mismo, para finalmente hacer un plan de acción que permita el mejoramiento continuo que hasta el momento se ha realizado año tras año con el fin de lograr cumplir al 100% con los requisitos de ley y con la seguridad de sus empleados.

Actualmente la empresa se encuentra con la implementación de la 4 etapa de seguimiento y plan de mejora año 2020 que se está adelantando y por la cual hemos realizado la auditoría para validar si los planes definidos se han cumplido y si realmente son efectivos frente a los riesgos que se presentan en la empresa para que los resultados obtenidos sean óptimos y así poder crear un plan de mejoramiento para la fase 5 la cual podrá ser auditada por la ARL sin correr riesgo de sanción o demás consecuencias sino que está nos va a dar una certificación de porcentaje de cumplimiento que permitirá saber oficialmente dicho porcentaje valga la redundancia y pasar a una fase 6 que sería definitiva para el plan el SG-SST y así solo ejercer su función de inspección, vigilancia y control.

La empresa “PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA” cuenta con su SST, integrado y aplicado, cumpliendo así con los estándares mínimos de la ley.

Se identifica que se requiere periódicamente ejecutar cambios en función de mejora continua según lo recomendado por el Ministerio del Trabajo.



Se requiere hacer seguimiento a los trabajadores sobre las enfermedades laborales, accidentabilidad. Con el fin de proponer programas que permitan garantizar su salud y seguridad en el trabajo.

**3.3 Implementación de la tabla de valores y calificación de los estándares mínimos SG-SST.**  
**Tabla 1. Estándares Mínimos de SG-SST**

ESTÁNDARES MÍNIMOS SG-SST										
TABLA DE VALORES Y CALIFICACIÓN										
Nombre de la Entidad: Promociones y Cobranzas Beta							Número de trabajadores directos: 500			
NIT de la Entidad:							Número de trabajadores directos: 5			
Realizada por: Grupo Colaborativo							Fecha de realización: Abril 5 de 2020			
CICLO	ESTÁNDAR	ÍTEM DEL ESTÁNDAR	VALOR	PESO PORCENTUAL	PUNTAJE POSIBLE				CALIFICACION DE LA EMPRESA O CONTRATANTE	
					CUMPLE TOTALMENTE	NO CUMPLE	NO APLICA			
							JUSTIFICA	NO JUSTIFICA		
I. PLANEAR	RECURSOS (10%)	Recursos financieros, técnicos, humanos y de otra índole requeridos para coordinar y desarrollar el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SG-SST) (4%)	1.1.1. Responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	0,5	4	0,5				4
			1.1.2 Responsabilidades en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST	0,5		0,5				
			1.1.3 Asignación de recursos para el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST	0,5		0,5				
			1.1.4 Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales	0,5		0,5				
			1.1.5 Pago de pensión trabajadores alto riesgo	0,5		0,5				
			1.1.6 Conformación COPASST / Vigía	0,5		0,5				
			1.1.7 Capacitación COPASST / Vigía	0,5		0,5				
			1.1.8 Conformación Comité de Convivencia	0,5		0,5				
			1.2.1 Programa Capacitación promoción y prevención PYP	2		6	0			
	1.2.2 Capacitación, Inducción y Reinducción en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, actividades de Promoción y Prevención PyP	2	2							
	1.2.3 Responsables del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST con curso (50 horas)	2	0							
	GESTIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO (15%)	Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (1%) Objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo SG-SST (1%) Evaluación inicial del SG-SST (1%) Plan Anual de Trabajo (2%) Conservación de la documentación (2%) Rendición de cuentas (1%) Normatividad nacional vigente y aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo (2%) Comunicación (1%) Adquisiciones (1%) Contratación (2%) Gestión del cambio (1%)	2.1.1 Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST firmada, fechada y comunicada al COPASST/Vigía	1	15	1				14
			2.2.1 Objetivos definidos, claros, medibles, cuantificables, con metas, documentados, revisados del SG-SST	1		1				
			2.3.1 Evaluación e identificación de prioridades	1		1				
			2.4.1 Plan que identifica objetivos, metas, responsabilidad, recursos con cronograma y firmado	2		2				
			2.5.1 Archivo o retención documental del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	2		2				
			2.6.1 Rendición sobre el desempeño	1		1				
			2.7.1 Matriz legal	2		2				
			2.8.1 Mecanismos de comunicación, autoreporte en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	1		1				
			2.9.1 Identificación, evaluación, para adquisición de productos y servicios en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	1		1				
2.10.1 Evaluación y selección de proveedores y contratistas			2	2						
2.11.1 Evaluación del impacto de cambios internos y externos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST			1	0						

II. HACER	GESTIÓN DE LA SALUD (20%)	Condiciones de salud en el trabajo (9%)	3.1.1 Evaluación Médica Ocupacional	1	9	1			8
			3.1.2 Actividades de Promoción y Prevención en Salud	1		0			
			3.1.3 Información al médico de los perfiles de cargo	1		1			
			3.1.4 Realización de los exámenes médicos ocupacionales; pre ingreso, periódicos	1		1			
			3.1.5 Custodia de Historias Clínicas	1		1			
			3.1.6 Restricciones y recomendaciones médico laborales	1		1			
			3.1.7 Estilos de vida y entornos saludables (controles tabaquismo, alcoholismo, farmacodependencia y otros)	1		1			
			3.1.8 Agua potable, servicios sanitarios y disposición de basuras	1		1			
			3.1.9 Eliminación adecuada de residuos sólidos, líquidos o gaseosos	1		1			
	Registro, reporte e investigación de las enfermedades laborales, los incidentes y accidentes del trabajo (5%)	3.2.1 Reporte de los accidentes de trabajo y enfermedad laboral a la ARL, EPS y Dirección Territorial del Ministerio de Trabajo	2	5	2		5		
		3.2.2 Investigación de Accidentes, Incidentes y Enfermedad Laboral	2		2				
		3.2.3 Registro y análisis estadístico de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1				
	Mecanismos de vigilancia de las condiciones de salud de los trabajadores (6%)	3.3.1 Medición de la severidad de los Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1	6	1		6		
		3.3.2 Medición de la frecuencia de los incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1				
		3.3.3 Medición de la mortalidad de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1				
		3.3.4 Medición de la prevalencia de incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1				
		3.3.5 Medición de la incidencia de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1				
		3.3.6 Medición del ausentismo por incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1				
	GESTIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS (30%)	Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos (15%)	4.1.1 Metodología para la identificación, evaluación y valoración de peligros	4	15	4		15	
			4.1.2 Identificación de peligros con participación de todos los niveles de la empresa	4		4			
			4.1.3 Identificación y priorización de la naturaleza de los peligros (Metodología adicional, cancerígenos y otros)	3		3			
			4.1.4 Realización mediciones ambientales, químicos, físicos y biológicos	4		4			
		Medidas de prevención y control para intervenir los peligros/riesgos (15%)	4.2.1 Se implementan las medidas de prevención y control de peligros	2,5	15	2,5		15	
4.2.2 Se verifica aplicación de las medidas de prevención y control			2,5	2,5					
4.2.3 Hay procedimientos, instructivos, fichas, protocolos			2,5	2,5					
4.2.4 Inspección con el COPASST o Vigía			2,5	2,5					
4.2.5 Mantenimiento periódico de instalaciones, equipos, máquinas, herramientas			2,5	2,5					
4.2.6 Entrega de Elementos de Protección Persona EPP, se verifica con contratistas y subcontratistas			2,5	2,5					
GESTIÓN DE AMENAZAS (10%)	Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias (10%)	5.1.1 Se cuenta con el Plan de Prevención y Preparación ante emergencias	5	10	0		5		
		5.1.2 Brigada de prevención conformada, capacitada y dotada	5		5				
III. VERIFICAR	VERIFICACIÓN DEL SG-SST (5%)	Gestión y resultados del SG-SST (5%)	6.1.1 Indicadores estructura, proceso y resultado	1,25	5	1,25		5	
			6.1.2 Las empresa adelanta auditoría por lo menos una vez al año	1,25		1,25			
			6.1.3 Revisión anual por la alta dirección, resultados y alcance de la auditoría	1,25		1,25			
			6.1.4 Planificar auditoría con el COPASST	1,25		1,25			
IV. ACTUAR	MEJORAMIENTO (10%)	Acciones preventivas y correctivas con base en los resultados del SG-SST (10%)	7.1.1 Definir acciones de Promoción y Prevención con base en resultados del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	2,5	10	2,5		10	
			7.1.2 Toma de medidas correctivas, preventivas y de mejora	2,5		2,5			
			7.1.3 Ejecución de acciones preventivas, correctivas y de mejora de la investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral	2,5		2,5			
			7.1.4 Implementar medidas y acciones correctivas de autoridades y de ARL	2,5		2,5			
<b>TOTALES</b>				<b>100</b>				<b>89</b>	

Cuando se cumple con el ítem del estándar la calificación será la máxima del respectivo ítem, de lo contrario su calificación será igual a cero (0).

Si el estándar No Aplica, se deberá justificar la situación y se calificará con el porcentaje máximo del ítem indicado para cada estándar. En caso de no justificarse, la calificación el estándar será igual a cero (0)

El presente formulario es documento público, no se debe consignar hecho o manifestaciones falsas y está sujeto a las sanciones establecidas en los artículos 288 y 294 de la Ley 599 de 2000 (Código Penal Colombiano)

FIRMA DEL EMPLEADOR O CONTRATANTE

FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN SG-SST

## Capítulo 4: Resultados

### 4.1 Presentación y análisis de los resultados obtenidos en la tabla de valores y estándares mínimos del SG-SST.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación del SG-SST de la empresa se identificaron los riesgos a los cuales los trabajadores estaban expuestos, los cuales nombramos a continuación:

1. Trastornos músculo esqueléticos, dadas por la adopción de posturas inadecuadas, mantenimiento prolongado de posturas estáticas ante la pantalla del ordenador y movimientos repetitivos.

2. Fatiga visual, la cual es derivada de la visualización continua de los equipos de cómputo por la calidad de la pantalla del ordenador o la incorrecta ubicación del equipo informático y accesorios.

3. Estrés que es causado por los elevados ritmos de trabajo en épocas de campaña y cumplimiento de metas que van ligados con la preocupación del cumplimiento constante adicional que tiene que ver con la cantidad recaudada en cada cobranza y la competitividad promovida por la empresa entre los propios trabajadores lo que los lleva a tener elevadas exigencias mentales que implica el trabajo: como lo son la atención al detalle, tratamiento de la información, debates y malos tratos de parte de los clientes, el riesgo de cometer errores.

4. De confort auditivo, derivado fundamentalmente del volumen del sonido de los auriculares y de las conversaciones telefónicas del resto de tele operadores.

5. Contacto eléctrico, incendio, caídas al mismo nivel, choques y golpes contra objetos, típicos de cualquier oficina por sus características.

6. Biológico: Que puede ser provocado por la proliferación de gripes e infecciones transmitidas la cual contagia al 65 % de la población laboral, debido a la cercanía de los trabajadores y que hay riesgo de contraer este tipo de enfermedades fuera del trabajo y transmitirlo dentro creando una cadena de contagio fácil y rápido.

La exposición a estos riesgos, lleva a que se generen problemas de salud ocasionando incapacidades y por ende abandono en el trabajo, por estas exposiciones.

la principal problemática que tiene “PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA” está identificada con el estrés que es causado por aquellos elevados ritmos de trabajo, los cuales han generado preocupación debido al riesgo psicosocial que este genera, adicional a esto los riesgos biológicos también son importantes porque generan incapacidades constantes.

## **Capítulo 5: Plan de Mejora**

### **5.1 Propuesta de mejora de la tabla de valores y estándares mínimos (matriz), a que haya lugar para lograr el 100% del SG-SST en la empresa.**

Con el fin de prevenir y controlar la accidentalidad se lleva a cabo un registro de todos los accidentes reportados, los cuales deben contar con su respectiva investigación y un plan de acción en donde se realice una intervención adecuada y se disminuya la frecuencia de la accidentalidad.

Incrementar la participación de los líderes y de los funcionarios frente a las actividades definidas dentro del SG-SST. (COPASST, Comité de Convivencia, Brigadas de emergencia, capacitación, Rendición de cuentas de los funcionarios)

1. Implementar Programa de Estilos de Vida Saludable con énfasis prevención del riesgo cardiovascular,
2. Programa Preventivo del Consumo de alcohol y otras drogas, Alimentación Saludable.
3. Continuidad de los Programas de Vigilancia existentes e incluir Programa de higiene Visual.
4. Establecer normas de comportamientos en seguridad y protocolos que permitan evitar accidentes e incidentes. Presentación del Plan anual 2020 SGSST.

De acuerdo a lo anterior en primer lugar de disminuir la exposición a riesgos psicosociales, por lo cual se debe tomar una serie de medidas preventivas, las cuales deben ir enfocadas a la disminución del estrés y promoción y prevención de enfermedades laborales, mediante diferentes actividades que permita el relajamiento de los empleados y la mitigación del riesgo. Es por ello que se debe disminuir la exposición a riesgos psicosociales mediante un estudio de riesgos psicosociales al personal, con el objetivo de analizar el puesto de trabajo. Con esto podemos conseguir, entre otras medidas: el establecimiento de pausas correctas que permitan la recuperación de la fatiga como lo son las pausas activas, la organización y correcta distribución del trabajo a lo largo de la jornada laboral; ampliación y variación de tareas de los empleados y la motivación como gestión de beneficios e incentivos salariales y emocionales y el aumento de la participación de los trabajadores en cuestiones que afecten a su trabajo.

Por otro lado, también se debe realizar un correcto diseño ergonómico de los puestos de trabajo teniendo en cuenta las instalaciones y la forma como están distribuidos y/o ubicados los puestos de trabajo.

## 5.2 Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt con las acciones, área, responsables, recursos y tiempos.

Tabla 2. Cronograma de actividades

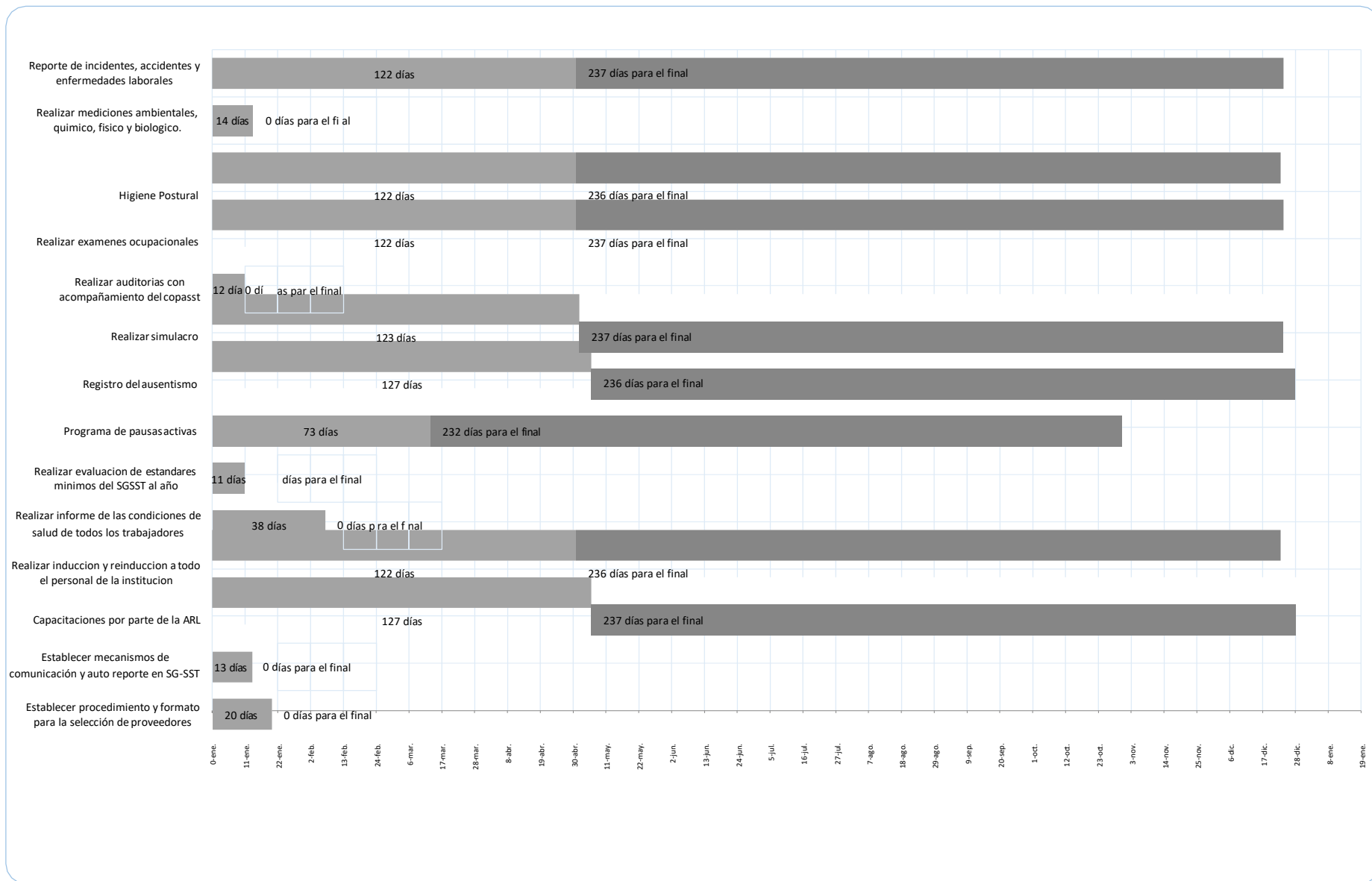
Ítems	Actividad	Fecha inicio prevista	Días trabajados	Fecha final prevista	Situación	Días para el final	RESPONSABLE
1	Establecer procedimiento y formato para la selección de proveedores	5-ene.-20	20	25-ene.-20	Terminado	0	Responsable del SGSST
2	Establecer mecanismos de comunicación y auto reporte en SGSST	15-feb.-20	13	28-feb.-20	Terminado	0	Responsable del SGSST
3	Capacitaciones por parte de la ARL	2-ene.-20	127	31-dic.-20	En curso	237	Responsable SGSST/ ARL
4	Realizar inducción y reinducción a todo el personal de la institución	7-ene.-20	122	30-dic.-20	En curso	236	Dirección Administrativa/Responsable del SGSST
5	Realizar informe de las condiciones de salud de todos los trabajadores	9-ene.-20	38	16-feb.-20	Terminado	0	Responsable del SGSST



6	Realizar evaluación de estándares mínimos del SGSST al año	4-feb.-20	11	15-feb.-20	Terminado	0	Responsable del SGSST
7	Programa de pausas activas	25-feb.-20	73	26-dic.-20	En curso	232	Responsable del SGSST
8	Registro del ausentismo	2-ene.-20	127	30-dic.-20	En curso	236	Responsable del SGSST
9	Realizar simulacro	6-ene.-20	123	31-dic.-20	En curso	237	Responsable SGSST/ Gerencia
10	Realizar auditorías con acompañamiento del COPASST	13-ene.-20	12	25-ene.-20	Terminado	0	Responsable SGSST/ Dirección administrativa
11	Realizar exámenes ocupacionales	7-ene.-20	122	31-dic.-20	En curso	237	Responsable SGSST/ COPASST
12	Higiene Postural	7-ene.-20	122	30-dic.-20	En curso	236	Responsable SGSST/ Gerencia
13	Realizar mediciones ambientales, químicas, físicas y biológicas.	3-feb.-20	14	17-feb.-20	Terminado	0	Responsable del SGSST
14	Reporte de incidentes, accidentes y enfermedades laborales	7-ene.-20	122	31-dic.-20	En curso	237	Responsable del SGSST

Nota: Autoría propia.

Figura 1. Diagrama de Gantt



## **Recomendaciones**

Es necesario realizar seguimiento a la ejecución de actividades mensuales programadas en el plan anual de trabajo para verificar que se realicen en los tiempos establecidos y de forma adecuada.

Por otra parte, es recomendable continuar con el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo a la normatividad vigente emitida por la entidad gubernamental a cargo, con el ánimo de procurar el cuidado de la salud de los colaboradores, y en pro de mejores condiciones de trabajo para mantener bajo control los factores de riesgo que pueda afectar el personal que forma parte de la compañía.

Se recomienda especial atención en la ejecución de pausas saludables para los trabajadores que permanecen expuestos constantemente al riesgo psicosocial.

Se recomienda continuar con la socialización a todo el personal de los nuevos decretos, normas que modifiquen al Sistema del Gestión y Seguridad en el Trabajo con el fin generar conciencia de la importancia para la empresa, el cual debe ser divulgado a todo el personal antiguo como nuevo demostrando la importancia que tiene el SG-SST y los beneficios que le brinda la ARL a la empresa por tener un indicador muy bajo o sobre cero (0) el índice de accidentalidad.

## Conclusiones

Las actividades realizadas durante el desarrollo de este trabajo nos permiten concluir que el SG – SST dentro de las organizaciones desempeña un hito importante el cual debe ser controlado y vigilado de acuerdo con las normativas legales vigentes. Se pretende que Promociones y Cobranzas Beta mejore su SG- SST en pro de sus empleados ya que estos son el activo más importante.

El concepto del Sistema de Gestión está basado por el principio del ciclo PHVA, este sistema (SG-SST), permite para el caso a Promociones y cobranzas Beta, enfocarse en los riesgos críticos identificados y fortalecer estrategias de control para garantizar un ambiente de trabajo seguro, incentivando, además, la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, y enfocado hacia una mejora continua los procesos operativos.

Es por esto que al realizar el diagnóstico a la empresa promociones y cobranzas Beta encontramos que, está aun cuando cumple con la mayor parte de los estándares del sistema de gestión, seguridad y salud en el trabajo tiene una falencia frente al riesgo psicosocial de sus trabajadores debido a altos estándares de estrés laboral ocasionados por la sobrecarga laboral frente a las llamadas y la relación con los clientes que en algunos casos reciben insultos, lo que les ocasiona dicho estrés y para lo cual es importante que desarrollen actividades y capacitaciones que permitan mejorar las condiciones del clima laboral y satisfacción de los empleados para que se encuentren motivados y puedan garantizar la competitividad de la empresa y reducir los riesgos laborales.

Se propone un plan de mejoramiento y se realizan las respectivas recomendaciones para la empresa Promociones y Cobranzas Beta, de acuerdo a los hallazgos encontrados en la matriz de evaluación, para cumplimiento de las normas legales y en beneficio del capital humano de la compañía. Es por esto, que nuestra propuesta de mejora está basada en crear actividades en donde intervienen la participación de los líderes y de los empleados para que puedan participar de ellos como lo son los comités de convivencia, capacitaciones y programas de estilo de vida saludable entre otros que les permita integrarse dentro del sistema de gestión, comunicar sus inconformidades y generar ideas de mejora continua a la vez que se promueven actividades que logren motivar y dispersar al personal con el fin de prevenir los riesgos psicosociales asociados al estrés.

### Referencias Bibliográficas

CCS (2016). Los factores de riesgo psicosocial, tema prioritario en la salud de los trabajadores colombianos. Recuperado de:

[http://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com\\_content&view=article&id=685:estres&catid=350&Itemid=889](http://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com_content&view=article&id=685:estres&catid=350&Itemid=889)

Gómez, C. (2009). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. Recuperado de

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=3186437>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia. (2017) Guía técnica de implementación del SG SST para Mis pymes. Recuperado de:

<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Guia+tecnica+de+implementacion+del+SG+SST+para+Mipymes.pdf/e1acb62b-8a54-0da7-0f24-8f7e6169c178>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia. (2017) Resolución 1111 de 2017. Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes. Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/647970/Resoluci%C3%B3n+1111-+est%C3%A1ndares+minimos-marzo+27.pdf>

Rocha, C. (2018). Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST [Archivo de video]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/22531>

### Anexos

**Tabla 3. Plan anual de mejoramiento**

PLAN ANUAL DE MEJORAMIENTO ESTANDARES MINIMOS DELSGSST. COBRANZAS BETA		
PLAN	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE
Establecer procedimiento y formato para la selección de proveedores	Crear procedimiento y formato para selección de proveedores	Responsable del SGSST
Establecer mecanismos de comunicación y auto reporte en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	Crear un procedimiento, formatos de comunicación y reporte para todo lo referente al SGSST	Responsable del SGSST
Capacitaciones por parte de la ARL	Cumplir con el 100% de las capacitaciones programadas con la ARL	Responsable SGSST/ARL
Realizar inducción y reinducción a todo el personal de la institución	Dar inducción a todo el personal de Promociones y Cobranzas Beta en temas de SGSST	Dirección Administrativa/Responsable del SGSST
Realizar informe de las condiciones de salud de todos los trabajadores	Elaborar informe de las condiciones de salud de los trabajadores de Cobranzas Beta	Responsable del SGSST

Realizar evaluación de estándares mínimos del SGSST al año	Evaluación o diagnóstico de los estándares mínimos del SGSST	Responsable del SGSST
Programa de pausas activas	Implementar programa de pausas activas y hacer seguimiento de su cumplimiento	Responsable del SGSST
Registro del ausentismo	Llevar registro y análisis del ausentismo en la compañía	Responsable del SGSST
Realizar simulacro	Participar en el simulacro nacional	Responsable SGSST/Gerencia
Realizar jornada de orden y aseo	Realizar al menos dos (2) jornadas de orden y aseo en el año en los puestos de trabajo	Responsable SGSST/Dirección administrative
Realizar auditorías con acompañamiento del COPASST	Realizar auditoria con acompañamiento del COPASST	Responsable SGSST/ Copasst
Realizar exámenes ocupacionales	Realizar exámenes ocupacionales a todos los trabajadores	Responsable SGSST/ Gerencia
Higiene Postural	Realizar taller o capacitación de higiene postural a todos los trabajadores	Responsable del SGSST
Realizar mediciones ambientales, químicas, físicas y biológicas.	Realizar una medición ambiental, una química, una física y una bilógica al año	Responsable del SGSST
Reporte de incidentes, accidentes y enfermedades laborales	Reportar el total de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales	Responsable del SGSST

Nota: Autoría propia.