

**Propuesta para el fortalecimiento de la Satisfacción Laboral en Trabajadores del Área
Administrativa de una empresa de Servicios de Auditoría Médica**

Mendoza Perdomo William Javier
Parrado Martínez Diana Carolina

Escuela Colombiana De Carreras Industriales – ECCI
Especialización en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo
Bogotá D.C – 2021

**Propuesta para el fortalecimiento de la Satisfacción Laboral en Trabajadores del Área
Administrativa de una empresa de Servicios de Auditoría Médica**

Mendoza Perdomo William Javier

Código: 91301

Parrado Martínez Diana Carolina

Código: 91462

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de especialista en gerencia de la
seguridad y salud en el trabajo

Tutora

Castiblanco Aldana July Patricia

Escuela Colombiana De Carreras Industriales – ECCI
Especialización en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo
Bogotá D.C – 2021

Contenido

Listado de tablas	5
Listado de figuras.....	5
Dedicatoria	6
Agradecimientos	7
Introducción	8
Resumen.....	9
1. Problema de Investigación.....	11
1.1. Descripción del problema.....	11
1.2. Formulación del problema	11
1.3. Pregunta problema.....	11
2. Objetivos de la investigación	12
2.1. Objetivo general	12
2.2. Objetivos específicos.....	12
3. Justificación y delimitación.....	13
3.1. Justificación.....	13
3.2. Delimitación	15
3.3. Limitaciones	15
4. Marco de referencia de la investigación	16
4.1. Estado del arte	16
4.2. Marco teórico	21
4.3. Marco legal.....	33
5. Marco Metodológico.....	41
5.1. Paradigma.....	41
5.2. Enfoque y Método.....	41
5.3. Tipo de Investigación.....	41
5.4. Diseño de la investigación.....	42
5.5. Población.....	43
5.6. Muestra.....	43
5.7. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	43
5.8. Técnica de la Encuesta	44

5.9. Recolección de la información.....	44
5.10. Análisis de la información.....	45
6. Resultados de la Investigación.....	46
6.1. Caracterización de implementación del SG- SST.....	46
6.2. Análisis estadístico.....	64
6.2.1. Autonomía.....	65
6.2.2. Cohesión.....	66
6.2.3. Confianza.....	67
6.2.4. Presión.....	68
6.2.5. Apoyo.....	69
6.2.6. Reconocimiento.....	70
6.2.7. Equidad.....	71
6.2.8. Innovación.....	72
6.2.9. Ambiente físico.....	73
6.2.10. Satisfacción laboral.....	73
6.2.11. Forma de realización del trabajo.....	74
6.2.12. Oportunidades de desarrollo.....	75
6.2.13. Relación con mi jefe.....	76
6.2.14. Remuneración.....	77
6.3. Propuesta de solución.....	78
7. Conclusiones.....	81
8. Bibliografía.....	85

Listado de tablas

Tabla 1 Resultados de la implementación del SG-SST	46
Tabla 2 Evaluación 0312 del 2019.....	54
Tabla 3 Interpretación de cumplimiento	61
Tabla 4 Valores de estándar	61
Tabla 5 Valores Ciclo PHVA.....	62
Tabla 6 Preguntas de Autonomía.....	65
Tabla 7 Preguntas de variable Cohesión	66
Tabla 8 Preguntas de variable confianza.....	67
Tabla 9 Preguntas de variable Presión	68
Tabla 10 Preguntas de variable Apoyo	69
Tabla 11 Preguntas de variable Reconocimiento.....	70
Tabla 12 Preguntas de variable Equidad.....	71
Tabla 13 Preguntas de variable Innovación	72
Tabla 14 Preguntas de variable Ambiente físico	73
Tabla 15 Preguntas de variable Satisfacción laboral	73
Tabla 16 Preguntas de variable Forma de realización del trabajo	74
Tabla 17 Preguntas de variable Oportunidades de desarrollo.....	75
Tabla 18 Preguntas de variable Relación con mi jefe.....	76
Tabla 19 Preguntas de variable Remuneración.....	77
Tabla 20 Matriz de estrategia.....	79

Listado de figuras

Figura 1 Desarrollo por Estándar.....	61
Figura 2 Cumplimiento Ciclo PHVA	62
Figura 3 Proporción del tiempo trabajando en la empresa	64
Figura 4 Distribución de resultados de Autonomía	65
Figura 5 Distribución de resultados de Cohesión	66
Figura 6 Distribución de resultados de Confianza.....	67
Figura 7 Distribución de resultados de Presión	68
Figura 8 Distribución de resultados de Apoyo	69
Figura 9 Distribución de resultados de Reconocimiento	70
Figura 10 Distribución de resultados de Equidad.....	71
Figura 11 Distribución de resultados de Innovación	72
Figura 12 Distribución de resultados de Ambiente físico.....	73
Figura 13 Distribución de resultados de Satisfacción laboral.....	74
Figura 14 Distribución de resultados de Forma de realización del trabajo	75
Figura 15 Distribución de resultados de Forma de realización del trabajo	75
Figura 16 Distribución de resultados de Relación con mi jefe	76
Figura 17 Distribución de resultados de Remuneración.....	78

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado principalmente a Dios; luego a cada una de nuestras familias que han sido apoyo y pilar fundamental en el crecimiento personal y laboral de cada uno de nosotros; y finalmente a nuestros amigos y compañeros que a lo largo de este proyecto han sabido darnos su apoyo incondicional

Agradecimientos

Introducción

Hoy en día no sólo es importante las competencias intelectuales de un trabajador frente a sus labores, sino que también el grado de satisfacción que éste siente hacia su trabajo ya que así se vuelve un trabajador más eficiente, generando amor hacia la organización. El propósito de este trabajo es el de encontrar los factores que disminuyen la satisfacción de un trabajador, teniendo en cuenta el sentimiento del trabajador hacia sus labores y la calidad de las labores ejecutadas.

El desempleo se puede considerar como un factor importante ante esta situación, ya que en nuestro país el índice de desempleo es alto, y esto puede generar “conformismo” en los trabajadores dejando a un lado asuntos que tienen que ver con la calidad del trabajo.

La insatisfacción laboral se puede mitigar con la ayuda de incentivos hacia los trabajadores, entre las cuales se pueden encontrar capacitaciones, consultorías, ambiente laboral, entre otros. Existen agencias especializadas en RRHH las cuales son de gran ayuda cuando no se tiene la experiencia suficiente en estos temas; dichas empresas tienen en cuenta la industria a la que pertenece la organización, la ubicación, tipos de empleados, etc.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo realizar una propuesta para el fortalecimiento de la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una empresa prestadora de servicios de auditoría médica buscando así mitigar la rotación de personal y el índice de ausentismo. Este trabajo facilitará a los encargados de recursos humanos el análisis de los factores que afectan la insatisfacción laboral en las organizaciones; donde la satisfacción del cliente final es directamente proporcional al ambiente laboral al interior de la organización. Dando herramientas para la mejora continua de la organización viéndose reflejada en la productividad de los trabajadores.

Para ello, se diseñaron cuatro (03) objetivos específicos y se elaboró el marco teórico, el cual se sustentó con los aportes de: diversos teóricos entre los que destacan Adecco (2019), Arnedo (2013), González (2016), Muñoz (2015), entre otros. La investigación es de tipo descriptiva, con un diseño transeccional, teniendo una población constituida por el personal administrativo de la empresa prestadora de servicios de auditoría médica. Para el procesamiento de la información se emplearon métodos estadísticos de naturaleza descriptiva, específicamente la media; posteriormente, se realiza un análisis cualitativo y cuantitativo, lo que permitió llegar a unos resultados. Se puede concluir que estas prácticas contribuyen a la determinación de las causas raíz que influyen directa o indirectamente en la insatisfacción laboral.

Palabras clave: Satisfacción laboral, trabajadores, servicios de auditoría médica, rotación de personal e índice de ausentismo.

Abstrac

The objective of this research is to make a proposal to strengthen job satisfaction in workers in the administrative area of a company that provides medical audit services, thus seeking to mitigate staff turnover and the rate of absenteeism. This work will make it easier for human resources managers to analyze the factors that affect job dissatisfaction in organizations; where end customer satisfaction is directly proportional to the work environment within the organization. Giving tools for the continuous improvement of the organization, being reflected in the productivity of the workers.

For this, four (04) specific objectives were designed and the theoretical framework was developed, which was supported by the contributions of: various theorists among which Adecco (2019), Arnedo (2013), González (2016), Muñoz (2015), among others. The research is descriptive, with a transectional design, having a population made up of the administrative staff of the company that provides medical audit services. For the information processing statistical methods of a descriptive nature were used, specifically the mean; Subsequently, a qualitative and quantitative analysis is carried out, which allowed to reach some results. It can be concluded that these practices contribute to the determination of the root causes that directly or indirectly influence job dissatisfaction.

Keywords: Job satisfaction, workers, medical audit services, staff turnover, and absenteeism rate.

1. Problema de Investigación

1.1. Descripción del problema

A lo largo del tiempo, las organizaciones han presentado insatisfacción laboral por parte de los trabajadores; para lo cual se genera un análisis exhaustivo, con el fin de establecer las principales causas y así mismo obtener recomendaciones que disminuya la insatisfacción laboral; esto con el fin de reformar los parámetros y tener un cuadro comparativo que sirva de experiencia a través de los años que permita mejorar la satisfacción de los trabajadores.

1.2. Formulación del problema

En esta empresa hay insatisfacción laboral debido a que desde la Gerencia administrativa hay un control extremo de las personas, son observadas por cámaras de seguridad, no se les otorgan permisos para realizar sus diligencias personales, son obligados a reponer tiempo de citas médicas, citaciones al colegio de los hijos y otros en horario de sábado en la tarde, adicionalmente los pagos llegan tarde y los retardos son descontados a partir del minuto 1 de retraso, tanto de la llegada en la mañana como del ingreso después de almuerzo.

1.3. Pregunta problema

¿Qué elementos teóricos y normativos se deben tener en cuenta en la formulación de una propuesta para el fortalecimiento de la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una empresa prestadora de servicios de auditoría médica, que pretende disminuir la rotación del personal y el ausentismo?

2. Objetivos de la investigación

2.1. Objetivo general

Realizar una propuesta para el fortalecimiento de la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una empresa prestadora de servicios de auditoría médica buscando así mitigar la rotación de personal y el índice de ausentismo

2.2. Objetivos específicos

- Caracterizar las acciones que actualmente adelanta la empresa prestadora de servicios de auditoría médica en el marco de la implementación de SG-SST para contribuir al bienestar laboral de sus trabajadores
- Realizar una medición de los factores de satisfacción y clima laboral que permita priorizar los aspectos a intervenir en el área administrativa de la empresa prestadora de servicios de auditoría médica
- Generar una propuesta que le permita a la empresa de auditoría médica orientar la toma adecuada de decisiones teniendo en cuenta los análisis de satisfacción, clima laboral y los índices de ausentismo realizados

3. Justificación y delimitación

3.1. Justificación

En Colombia, las causas de insatisfacción laboral en las empresas se generan en muchas ocasiones por falta de organización, por falta de asignación de recursos necesarios para ejecutar actividades o brindar las herramientas necesarias a los colaboradores para que se les facilite más el trabajo que van a ejercer y además minimizar la carga laboral que se tiene actualmente en algunas empresas.

Se puede decir que muchos autores de estas investigaciones se basan en estudios reales que toman la insatisfacción laboral de las empresas como un riesgo alto de accidentalidad y que pueden llevar a una organización a la fractura ya que una persona que este insatisfecha en su puesto de trabajo no general la productividad esperada y puede generar has un accidente grave en sí misma o en algunos compañeros lo cual acarrea gastos que no se han planificado por parte de las compañías. Esta investigación es importante realizarla ya que, en la mayoría de nuestras empresas, un gran número de personas que ejecutan actividades no está satisfecho con ciertas condiciones de trabajo.

Para poder identificar cuáles son los factores de que generan la insatisfacción laboral en una empresa se pretende analizar las condicionales laborales en las que están los responsables de la productividad de la empresa además se tendrá en cuenta las condiciones de las áreas de trabajo en las que está ejecutando las actividades ya que es de suma importancia que el ambiente laboral en el que se encuentran los colaboradores cumpla con ciertos parámetros establecidos por la norma.

Los resultados obtenidos en esta investigación pueden generar cambios en las condiciones laborales de los colaboradores ya que en base a estos resultados se podrán tomar acciones correctivas para mejorar el ambiente laboral, la asignación de herramientas apropiadas para ejecutar las actividades o en su gran mayoría se beneficiarían el empleado y el empleador porque en el momento que el empleado se encuentre y sienta que está en un ambiente laboral apropiado y que las condiciones laborales van a ser estables, la productividad de la empresa va a mejorar ya sea una empresa dedicada a bienes o una dedicada a servicios.

Teniendo en cuenta que el autor (Izquierdo, 2011) en su investigación titulada consecuencias del estrés del rol ha afirmado que el conflicto de rol presenta relaciones significativas de signo positivo con tensión laboral, ansiedad, depresión relacionada con el trabajo, síntomas neuróticos, quejas somáticas, fatiga, hipertensión, niveles elevados de colesterol, obesidad y enfermedades coronarias; y presenta relaciones significativas de signo negativo con satisfacción laboral, implicación en el trabajo, desempeño, compromiso organizacional, participación y autoestima.

Desde allí parte la necesidad de realizar rotación en los puestos de trabajo siempre y cuando las actividades que realizan los individuos lo permitan, esto con el fin de que los colaboradores en una organización no sientan la necesidad de abandonar los puestos de trabajo, ya sea porque no se sienten satisfechos con la ejecución diaria de las actividades o en otro caso porque se ven afectados emocional y físicamente, estas insatisfacciones o problemas laborales se pueden manejar siempre y cuando los líderes de cada empresa sean conscientes de la carga laboral que tiene un empleado es muy alta y el rol que desempeña dentro de la organización es de importancia para la misma.

3.2. Delimitación

Esta investigación está enfocada en analizar la insatisfacción laboral del área administrativa de una empresa que se dedica a prestar los servicios de auditoría médica en la ciudad de Bogotá D.C, la cual está conformada por 29 colaboradores que sienten la necesidad de un estudio el cual definirá las necesidades que tienen cada puesto de trabajo para así, poder identificar las falencias y generar planes de acción para que todos sus colaboradores no deserten de su trabajo y minimice el ausentismo laboral y la rotación de personal en la compañía

3.3. Limitaciones

Esta investigación la limita el hecho de que la mayoría de la información se debe obtener de los trabajadores, es decir, no se puede saber con certeza si la información dada por ellos es veraz. Así mismo se debe tener el apoyo de los altos mandos, y no siempre se encuentran dispuestos a dar ciertos tiempos para dichos estudios. Sin embargo, se deben hacer sensibilizaciones a las gerencias para que entiendan la importancia y las consecuencias que genera la insatisfacción laboral al interior de la organización

4. Marco de referencia de la investigación

4.1. Estado del arte

Para llevar a cabo la investigación los autores investigaron sobre el tema según los siguientes trabajos relacionados con el tema de estudio:

(Arnedo Severich & García Lopez, 2013), proyecto de tesis titulado “*Análisis del nivel de satisfacción de los empleados y docentes de la corporación educativa para el incremento de la productividad <CEIPRO> a través de un diagnóstico de clima organizacional*” presentado en el año 2013 por estudiantes de la facultad de ciencias económicas, programa de administración de empresas, de la Universidad de Cartagena.

→ En este documento se concluye la importancia de que la estructura física y los puestos de trabajo son muy importantes al momento de desarrollar las actividades diarias y que la comodidad del trabajador genera un mejor rendimiento para los resultados esperados. Por otra parte, también identifica que es de suma importancia reconocer los logros obtenidos por los empleados y que los bonos incentivos y el tipo de contratación que tienen los empleados, motivan al personal a realizar su trabajo con mayor competencia y cumplimiento de los objetivos

(Fuentes Navarro, 2012), trabajo de tesis titulado “*Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*”, presentado en el año 2012 por estudiante de la facultad de humanidades campus Quetzaltenango de la Universidad Rafael Landívar

→ El autor de este documento expone que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales y la antigüedad en un puesto de trabajo influye en la satisfacción de los

trabajadores, además aclara que es necesario que exista una comunicación asertiva y armónica entre las diferentes áreas de una organización.

(Muñoz Riera, 2015), proyecto de tesis titulado “*Diagnóstico y propuesta de mejora de la satisfacción laboral del personal obrero y administrativo en el área de recolección de desechos sólidos de la empresa pública municipal de aseo de Cuenca <EMAC-EP> en el año 2014*”, presentado en el año 2015, por la estudiante de la carrera de psicología de la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador

→ El tema del texto que quiere dar a conocer es el nivel de satisfacción laboral que tienen los trabajadores del área operativa y administrativa de la empresa de servicios públicos de Cuenca, Ecuador; ya que, existen antecedentes de malos tratos por parte de los jefes hacia sus trabajadores; en conclusión, en el trabajo realizado por la autora se estableció que los empleadores no conocen las necesidades de los trabajadores y no se toman las medidas correctivas necesarias para que no se vuelvan conflictos laborales, también se identificó que hace falta empoderamiento del área de recursos humanos con el tema del bienestar institucional, haciendo de este un factor principal para que se genere desmotivación y falta de credibilidad

(Wilches Rubio, 2018), proyecto de tesis titulado “*Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa MINERÍA TEXAS COLOMBIA*”, presentado en el año 2018, por la estudiante de la maestría de gestión social empresarial, de la facultad de ciencias sociales y humanas de la Universidad Externado de Colombia

→ El tema de la investigación se centra en identificar la problemática de rotación de personal que se presenta dentro de la compañía ya que el porcentaje de rotación se incrementó considerablemente en un año, debido a esto se generó desmotivación e incertidumbre en los trabajadores, manifestando que no hay retroalimentación del desempeño por parte de sus jefes y

esto genera dudas en el nivel de desempeño que tienen al momento de desarrollar sus actividades diarias

Así mismo luego de realizar todas las actividades programadas para determinar el factor del problema el autor logró concluir que el grupo de trabajo es un grupo sólido que sabe cuál es el objetivo de su labor, además resalta la buena convivencia que existe en el grupo, así pues habla de que se debe reconocer las habilidades y competencias del equipo de trabajo para mejorar la dinámica laboral en la organización vinculado a los trabajadores ya que estos son los que conocen mejor el entorno laboral y pueden aportar ideas de mejoramiento

(Rojas Martínez, 2013), trabajo de investigación titulado “*Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales universidades sucreñas*”, presentado en el año 2013, por la estudiante de la Corporación Universitaria del Caribe

→ Esta investigación determino cuales son las características de ergonomía en las estaciones de trabajo y los aspectos ambientales que son un factor representativo para disminuir la satisfacción que se genera en el trabajador, por lo cual esto afecta considerablemente el desempeño y el rendimiento institucional, además señala la necesidad de que las empresas brinden apoyo a sus colaboradores en el momento de que estos requieran acceder a realizar estudios superiores para aumentar su competitividad y desarrollar sus conocimientos.

(Contreras Contreras, 2013), “*Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013*”, presentada en el año 2013, por la estudiante de magister en enfermería con énfasis en gerencia en servicios de salud y enfermería de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional de Colombia

→ Esta investigación se centró en determinar los factores que generan satisfacción e insatisfacción laboral de los encargados de enfermería de los hospitales y organizaciones

clínicas en Colombia, el goce laboral los aspectos organizativos, hace parte de un indicador de estudio que se aplican cuando se quiere conocer la condición general de las enfermeras según su vida laboral, ya que puede influir directamente en su labor y calidad del mismo, como en otras variables laborales, es por ejemplo, el absentismo y la propensión a abandonar la empresa en la cual trabajan. En conclusión de este estudio se determinó que existen varios factores relacionados en los bajos niveles de goce laboral lo son el nivel profesional que determina los reconocimientos laborales, también resalta el factor de competencia del personal como índice de que un colaborador cree que su nivel profesional coincide con lo que su puesto demanda y también determina como un factor muy importante las relaciones interpersonales entre jefe y trabajador el cual influye de manera significativa la comunicación asertiva la solución de problemas y resolución de conflictos.

(González Vergara, 2016), “*Análisis de la rotación de personal en empresas de auditoría*”, presentado en el año 2016, por la estudiante de magister en administración de negocio MBA, de la facultad de administración de la Universidad EAFIT de la ciudad de Medellín.

→ En este documento el autor quiso dar a conocer los valores que las organizaciones impulsan auditoría a realizar la rotación del personal, también caracterizar los factores que influyen en el manejo del personal conforme a su impacto y hace diagnóstico de los riesgos los problemas que genera esta cambio de personal, es para analizar una empresa de auditoría esta rotación de personal puede ser un problema de inconformismo laboral ya que debido a esto se puede generar una carga laboral para los colaboradores que quedan al frente de las actividades, además el autor concluye dentro de su trabajo sorprende e impacta en esta problemática es la contratación de las nuevas generaciones, ya alcanzan con nuevas ideas e innovaciones; la

versatilidad de relacionarse con colaboradores externos seguridad que tienen al exponer sus puntos de vista, estos elementos determinan retos para las organizaciones y sus antiguos colaboradores. De esta manera las empresas deben considerar los factores de costo-beneficio, realizar sondeos de las necesidades de sus empleados y diseñar propuesta para incentivar a los empleados.

(Montenegro Solarte, 2016), "*Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia*", presentado en el año 2016, por el estudiante de maestría en dirección de la Universidad del Rosario Bogotá

→ En este documento el autor determina como el factor motivacional es definitivo en el desempeño de los colaboradores en las organizaciones, expone como las organizaciones reducen costos al controlar la rotación del personal.

Con base en las conclusiones de la investigación se puede identificar que se vuelven a presentar problemáticas reconocidas en trabajos citados anteriormente como lo son el de los bajos salarios, malas condiciones de trabajo, falta de respeto de los jefes hacia sus subordinados, dejando un aporte importante en nuestra investigación ya que estos factores son claves en las investigaciones de satisfacción laboral.

(Atencia Luquetta, Balaguera Cala, & Cantillo Parejo, 2017), "*Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: empresas comerciales Santa Marta*", presentado en el 2017 por estudiantes del programa de administración de empresas de la facultad de

Ciencias administrativas, contables y comercio internacional de la Universidad Cooperativa de Colombia.

→ Los autores de esta investigación se centraron a identificar el grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo que se presentaban en empresas comerciales de Santa Marta.

Teniendo en cuenta la investigación concluyeron que la satisfacción laboral no se encuentra una relación directamente con el desempeño. La conexión está definida por la disponibilidad de recompensas intrínsecas y extrínsecas, y por la percepción de los empleados sobre si éstas se distribuyen de manera justa o no. De acuerdo a los autores es determinante en nuestra investigación tener en cuenta que el desempeño no se relaciona directamente, pero si tiene que ver al momento de que a los colaboradores se les estimula por realizar bien en su puesto de trabajo.

(Guerrero Arenas, 2016), “*Medición de la satisfacción laboral en una institución del sector financiero por medio del cuestionario S20/23 de Meliá & Peiró (1989)*”, presentado en el año 2016, estudiante de la escuela de medicina y ciencias de la salud, programa de psicología, de la Universidad del Rosario.

→ El autor con el siguiente documento quiso identificar los factores de la satisfacción laboral que actualmente presentan los empleados del área de crédito PYME Occidente del Banco de Bogotá, por medio de la aplicación del cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró, es de suma importancia tener conocimiento de estas formas o métodos de medición como el que aplico el autor en esta investigación ya que se convierte en una herramienta para cumplir uno de los objetivos establecidos en este trabajo.

4.2. Marco teórico

En la vida laboral de una persona se genera la insatisfacción laboral siempre y cuando las condiciones laborales no sean adecuadas, también intermedia la carga laboral ya que, actualmente las empresas suelen tener a una persona para que realice actividades correspondientes a otras áreas de la compañía en la que labora, bien sea porque el puesto de

trabajo donde está ejecutando sus actividades no tiene los recursos necesarios para mantener todo un equipo de trabajo y por esto se recargan las responsabilidades a una persona

La relación entre las características de los puestos de trabajo y los individuos, permite afirmar que lograr la satisfacción en el trabajo significa un reto. Dentro de estos factores, características e individuos, se puede resaltar la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Sobre el particular, Hackman y Oldham (1980), recopilaron información de cientos de empleados que trabajaban en sesenta y dos (62) puestos diferentes. Se identificaron las siguiente cinco "dimensiones centrales":

Variedad de habilidades. El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones, incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. Por su parte, Robbins y De Cenzo (2009) reúnen estas

dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo; donde, los empleados tienden a preferir trabajos acordes con sus propias competencias, que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. En tal sentido, el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede minimizar la insatisfacción laboral, incrementando la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación, mientras que por otra parte, la recompensa con salarios funciona como incentivo satisfaciendo las necesidades.

Con respecto a ello, se pueden hacer estudios en el entorno de la organización para conocer las opiniones de los colaboradores y tener un planteamiento inicial, para esto se pueden aplicar varios métodos tales como: Entrevistas directas, encuestas y la observación. “Cuánto más elevada sea la calidad de vida profesional, más satisfacciones otorgará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo, así como el índice de rotación”¹.

En torno a la calidad de vida hay que abordar los factores de riesgo psicosocial. Al respecto, la Organización Mundial de la Salud (2011), describe el factor Psicosocial como la capacidad de percepción de una persona en torno de sus cogniciones y afectos, donde entran en juego el temor, ansiedad, baja autoestima y la falta de certidumbre sobre el futuro, así como las creencias personales, espirituales y religiosas y fundamentalmente el significado de la vida y las actitudes frente a las carencias, asociada a las percepciones y valoraciones sobre la mejorabilidad de las condiciones de vida, sobre el estrés experimentado, sobre el ambiente social.

De lo expuesto, se evidencia el impacto de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de una empresa de servicios de

¹ Adecco (Mayo 03 – 2019), <https://blog.adecco.com.mx/satisfaccion-laboral-impacto-en-productividad/>

auditoria médica. En este sentido, privan diversos aspectos como el clima laboral y estrategias de afrontamiento.

Con respecto al clima laboral Según la Revista Vinculando (2011) el trabajador es un ser biopsicosocial que vive las 24 horas del día intercambiando con el medio ambiente, trabaja al menos ocho (8) horas y comparte aproximadamente dieciséis (16) horas con su familia, por ello debe verse en forma integral su núcleo familiar, la organización y como un elemento muy importante el clima laboral. Allí, el trabajador realiza su actividad, se relaciona con su objeto de trabajo, los instrumentos de producción, el puesto de trabajo y la satisfacción del mismo alude a la interacción, donde privan las relaciones entre los trabajadores y el ambiente, al respecto se trata de conjugar un ambiente que dé cuenta de un clima laboral saludable.

La actividad caracteriza al trabajador en el proceso de interacción dentro del contexto de trabajo; la misma es estimulada por la necesidad de trabajar en un ambiente cordial y propicio, se orienta hacia el objeto que la satisface y se realiza por medio un sistema de acciones. Es la fuerza motriz que impulsa el desarrollo de la psiquis y constituye una característica exclusiva del ser humano. Su peculiaridad específica consiste en que propicia la transformación consciente del medio. La actividad humana posee un carácter social y está determinada por las condiciones sociales de vida. En torno a los factores de afrontamiento para fortalecer la satisfacción laboral destacan:

Unidad

Cada día, debe dársele más importancia a las relaciones a nivel de las organizaciones, en este sentido, el éxito depende cada día más de la calidad de los grupos de trabajo y de las pequeñas unidades que conforman las organizaciones. Es importante que los trabajadores se

lleven bien, que tengan la oportunidad de relacionarse entre sí dentro de un proceso constante de ampliación de horizontes y para lograrlo hay que darle prioridad al apoyo y el buen trato a la organización.

Para Meyer (2003), La unidad del equipo es determinante, en este caso el rol de cada trabajador consiste en integrar los recursos humanos, prestar atención a las dinámicas interpersonales y orientar el trabajo hacia la colaboración fomentando la formación de grupos de análisis y de desarrollo institucional

La tarea más importante en este contexto es la diseminación del proceso de aprendizaje en todos los ámbitos de la organización, en este orden de ideas la gestión del equipo tiene una especial importancia para la creación, el mantenimiento y la unidad del mismo.

Metas

Plantea Meyer (2003), normalmente una organización tiene objetivos, de los cuales se desprenden las metas, en este sentido lo que se quiere es que cada uno de los integrantes estén compaginados con esa meta, la meta no es más que el fin último del objetivo, pero para llegar a ella deben darse ciertas condiciones como el sentido de logro común y la eficacia del sistema de comunicación, por otro lado dentro de esa organización cada miembro tiene sus propias metas personales y laborales, que le imprimen el deseo de realizar su labor de la mejor forma posible, a tal efecto la motivación juega un rol primordial, porque para poder llegar a la fijación de metas debe haber un estímulo que impulse la acción.

Empatía

Dicho término es definido por Muñoz (2013) como "La habilidad que posee un individuo de inferir los pensamientos y sentimientos de otros, lo que genera sentimientos de simpatía, comprensión y ternura". Precisamente, puede decirse que la empatía, está en relación directa con

la resolución de conflictos. Las personas dotadas de esta aptitud dan retroalimentación muy certera, ya que identifican claramente las debilidades de los demás y en ese sentido dan buenas pautas para el mejoramiento personal. Sus consejos son oportunos y alientan al otro a seguir adelante con su desarrollo.

Muchas disciplinas la han considerado un fenómeno muy importante y relevante, entre ellas la Psicología, la cual, le asigna un rol de mediador cultural, para evaluar la conducta social, ya que fundamentalmente, permite anticipar, comprender y experimentar el punto de vista de otras personas.

Por otro lado, la empatía o sensibilidad social, es el grado en que logran desarrollar impresiones acertadas, o comprensión real de los demás. Dado que la percepción social no es siempre racional o consciente, podría parecer a alguien que la empatía sólo “se da” mientras que para otros se desarrolla con el adiestramiento y la experiencia. Las relaciones de comunicación requieren un desarrollo, implican confianza y comodidad, y ambas se alimentan con el transcurso del tiempo y con el ejercicio de la empatía.

Las personas empáticas son aquellas capaces de escuchar a los demás y entender sus problemas y motivaciones, que normalmente tienen mucha popularidad y reconocimiento social, que se anticipan a las necesidades de los demás y que aprovechan las oportunidades que les ofrecen otras personas.

Comunicación

En función de la temática que se aborda la comunicación resulta determinante como estrategia para fortalecer la satisfacción laboral, esta permite unificar esfuerzos y a la vez figura como catalizador de las acciones conjuntas, Stoner y Wankell (2000) “la misma consiste en compartir un significado, en este caso cualquier problemática, mediante la conversación. Gestos o

incluso sonidos, que solo representan o son una aproximación de las ideas que se pretenden comunicar”. Según estos autores la comunicación puede ser de apoyo, o puede darse una comunicación defensiva.

En este sentido, toda conducta es comunicación y al no haber conducta, por lo tanto, no hay comunicación, entonces las organizaciones se caracterizan por relaciones manifestadas por medio de conductas comunicativas.

De allí, que para actuar con propiedad no basta con incrementar competencias puramente lingüísticas o cognitivas necesariamente perfectibles, sino que se requiere, además, dominar competencias emocionales y corporales que faciliten alcanzar situaciones de óptimo desempeño individual, grupal y organizacional, conducentes al logro de elevados niveles de cohesión.

La comunicación entre las personas para Lamus (2001), está determinada por la percepción que tengan de sí mismas y de las demás, en determinada situación y por la percepción del momento, expresada desde el punto de vista de la motivación. Con la formulación e inmediata implementación de una estrategia de comunicación se busca dar solución a una serie de problemas relacionados con la falta de satisfacción laboral.

De igual modo, la motivación juega un papel importante, ya que si los colaboradores no se sienten motivados esto generará que realicen sus labores por obligación o de manera desinteresada. Cuando los colaboradores tienen motivación y se sienten comprometidos con la organización, ésta tendrá mejores resultados y sus colaboradores serán más eficientes y eficaces.

De acuerdo con la teoría que defiende Maslow (1991), la motivación como factor del nivel para la satisfacción es muy amplia, puesto que puede ser utilizado en diferentes sentidos. De inicio, la motivación es lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera, origina una propensión hacia una manera de comportarse.

Para proporcionar motivación continua en el trabajo, Chiavenato (2010), propone el enriquecimiento de tareas, también llamado, enriquecimiento del cargo, el cual consiste en sustituir constantemente las tareas más simples y elementales del cargo, por tareas más complejas que ofrezcan desafíos, satisfacción profesional y ayuden al crecimiento individual del empleado.

(Adecco, 2019), los motivos por los cuales se presenta la insatisfacción laboral son un conjunto de actitudes ante el trabajador; sin embargo, los principales se pueden definir así:

- Trato justo por parte de los superiores
- Un ambiente físico adecuado y apropiado
- Sentido de logro o realización
- Posibilidad de aplicar conocimientos adquiridos
- Clima laboral sano
- Grado de responsabilidad asignado

(Wagelindicator, 2020), por ley se deben tener beneficios que vienen adjuntos al contrato tales como:

COMPENSACIÓN (Código del Trabajo, 1951, modificado en 2011/ Labour Code (Código del Trabajo (, 1950, amended in 2011 – Ley N° 278 de la Comisión Permanente sobre la amortización de Políticas Salariales y Laborales, 1996/ Law N° 278, The Permanent Commission on the Harmonization of Wage and Labour Policies, 1996):

- Compensación por horas extras
- Compensación por trabajo nocturno
- Días de descanso compensatorio
- Fines de semana/ Días compensatorio

LICENCIA POR ENFERMEDAD (Código del Trabajo, 1951, modificado en 2011-Ley 776 de 2002 (Promulgación de normas sobre el sistema general de riesgos profesionales):

- Salario
- Atención médica
- Seguridad en el trabajo
- Incapacidad laboral
- Discapacidad/ Prestación por lesiones

MATERNIDAD Y TRABAJO (Código del trabajo, 1951, modificado en 201- Ley 100 (Creación del sistema de seguridad social), 1993):

- Licencia por maternidad
- Salario
- Servicio médico gratuito
- Lactancia
- Protección
- Trabajo peligroso
- Protección contra despidos
- Derecho a regresar a la misma posición

RESPONSABILIDADES FAMILIARES (Código del trabajo, 1951, modificado en 2011):

- Licencia por maternidad
- Permiso parental

SALUD Y SEGURIDAD (Código del trabajo, 1951, modificado en 2011- Constitución de Colombia 1991):

- Obligaciones del empleador
- Equipamiento gratuito
- Training
- Sistema de inspección en el trabajo

SEGURIDAD LABORAL (Código del trabajo, 1951, modificado en 2011):

- Contrato escrito
- Contratos de duración determinada
- Período de prueba
- Preaviso
- Compensación por despido

SEGURIDAD SOCIAL (Código del trabajo, 1951, modificado en 2011):

- Pensiones
- Prestación para los dependientes
- Prestaciones por invalidez
- Seguro de desempleo
- Sistema pensional

TRABAJO Y SALARIO (Código del trabajo, 1951, modificado en 2011 – Ley N° 278 de la comisión permanente sobre la armonización de políticas salariales y laborales, 1996-

Constitución de Colombia, 1991):

- Salario mínimo
- Pago regular
- Jornada laboral

Según Scielo (2015), La satisfacción laboral ocupa un lugar preponderante, sobre todo en el presente análisis; ya que involucra ciertos factores que son coincidentes con el trabajo que ocupa. De modo tal que puede ser concerniente con la idea de emplear una gran cantidad de población para evaluar esta interacción, como es el caso de este escrito.

Al respecto, el ambiente psicológico ocasiona que los resultados se orienten hacia una perspectiva más situacional del ausentismo, por cuanto en todas las metodologías incide sobre la satisfacción laboral, pero las consecuencias sobre el ausentismo varían, siendo más frágiles en los hombres que en las mujeres.

De lo anterior, las diferencias que se evidencian en atención al nivel que ocupan en la organización y su influencia en la labor y el clima organizacional, orientan al pensamiento del hombre en atención a una visión definida y en función de variables. En el caso de la población femenina el absentismo está en relación directa a la insatisfacción, además de un clima laboral que guarda intrínsecamente una percepción psicológica, independientemente del nivel de jerarquía dentro de la organización. Al estar relacionado con el nivel de insatisfacción y relacionado con temas propios de la organización, el trabajador manifiesta una mayor frecuencia en la intención de ausentarse. Por lo demás, la duración de la licencia sería indicativo de mala salud.

En virtud de la información que aporta el estudio del autor puede concluirse que en la mayoría de casos las mujeres tienden a abandonar sus puestos de trabajo, en atención a la inconformidad con las actividades que están realizando, en consecuencia, en muchos casos les resulta más fácil dejar sus actividades para asumir las responsabilidades del hogar o emprender otro trabajo con mejores condiciones.

Según, México, Forbes (2013) para finales de la década de 1990, Gallup implementó una encuesta para medir la satisfacción de los colaboradores a nivel internacional; en total fueron encuestados 25 millones de trabajadores de distintos países, aproximadamente 189. Dicha encuesta durante el lapso de tiempo transcurrido ha sido modificada, según las intenciones de investigación, en su versión más reciente se encuestaron 142 países.

De allí, se obtuvo que un 13% de los colaboradores estén comprometidos con el trabajo, manifestando agrado y esmero por su labor, aunada a una estrecha relación laboral con el empleador, contribuyendo al crecimiento e impulso de la empresa.

Por su parte, un 63% evidencian no tener un compromiso real con la empresa, demostrando inconformidad con la prestación del servicio en la empresa., en consecuencia, no armonizan con los métodos de trabajo al interior de la organización, por lo tanto, demuestran poca disposición ante sus responsabilidades.

Sobre un 24 % se encuentra el porcentaje que expone Gallup se encuentran totalmente descontentos con su trabajo, por cuanto no ven los logros alcanzados por sus compañeros, lo que termina por deteriorar las expectativas del equipo de trabajo.

Por otra parte, a las categorías anteriores en un 87% de los trabajadores a nivel global que se encuentran desconectados con el trabajo en sus puestos, siendo menos productivos, por esta razón es normal ver frustración en estos trabajadores y por ende un clima laboral inadecuado que alcanza al 90% de los trabajadores a nivel mundial.

De lo anterior, se evidencia que estudios realizados por varios años dan cuenta del nivel de insatisfacción laboral existente en varios países, teniendo en cuenta que los puntos de congruencia se encuentran en que los colaboradores se encuentren desmotivados en sus trabajos. Lo anterior aunado a una cultura que se polariza entre trabajadores del medio oriente y norte de

África, dada por diferentes conflictos en este país como la guerra civil en Siria, donde se da un 45% de porcentaje de trabajadores con tendencia a la inseguridad, temor, ello es igualmente frecuente en países como Argelia y Túnez con un 53% y 54% de trabajadores inconformes, en virtud de la situación país; aunado a un 73% de trabajadores de Arabia e Israel que plantean indecisión sobre sus expectativas laborales.

De todo lo expuesto, se puede identificar que los focos de violencia, se relacionan directamente con la disposición al trabajo que se manifiesta con la abstención, en virtud de ello, por medio del presente trabajo se pretende identificar cual es la insatisfacción laboral que puede existir en las organizaciones colombianas, para así poder definir estrategias que propendan una actitud afable hacia el trabajo.

4.3. Marco legal

Aludiendo al marco histórico en Colombia se inició la disertación sobre los riesgos y la importancia de la salud en el trabajo a partir del año 1915 con la Ley 57 producto de las condiciones precarias e inseguras que se presentaban para los colaboradores. Como respuesta a esta necesidad, se emprendieron acciones para brindar una protección al trabajador durante su jornada laboral. Ello dio origen a la creación del ministerio de Trabajo, Higiene y Previsión Social y de la Economía Nacional en 1938, logrando redactar el código sustantivo del trabajo en 1950 que contiene la carta de navegación que deben considerar los empleadores para todos sus trabajadores. Posteriormente, siete décadas después de emprendidas las primeras acciones para afrontar el bienestar físico de los colaboradores, se comienza a hablar de riesgo psicosocial y a brindarle importancia en el contexto laboral.

Con la intención de brindar una protección a los trabajadores de todas las consecuencias de los factores de riesgos de tipo psicosocial como la insatisfacción laboral, se han sancionado distintas leyes y normas, para tal fin.

Este marco normativo, sirve como guía a los empleadores, para brindar un trato adecuado a sus colaboradores, brindándoles un entorno laboral acorde que propenda a evitar los riesgos psicosociales. A tal efecto, globalmente, la OIT presenta propuestas, que buscan la prevención de los riesgos psicosociales. Entre las mencionadas propuestas destacan algunos convenios como El Convenio número 100 sobre igualdad de remuneración (1951), por medio del cual se introduce el concepto de “trabajo de igual valor”, siendo determinante para hacer frente a la discriminación salarial indirecta como fruto de los diferentes valores inherentes a los puestos de trabajo, como ejemplo de ello, se cuenta la discriminación por sexo, lo que demuestra la necesidad de valorar objetivamente el puesto de trabajo sin estereotipos de por medio, otorgando un equilibrio salarial, además de analizar las condiciones de trabajo y la facilidad de la prevención para los riesgos laborales.

Asimismo, el Convenio número 111 que trata sobre la discriminación en el empleo y la ocupación (1958) específicamente sobre combatir la discriminación, expresando con carácter de obligatoriedad la garantía de igualdad de trato; así como de oportunidades de trabajo en sus distintas variantes de ocupación y condiciones de trabajo. En atención a ello, la OIT propone convenios para los colaboradores que tienen familia, entre los cuales, destaca el convenio 156 donde se expone la normativa sobre la igualdad de oportunidades y trato, así como las recomendaciones para el abordaje de los problemas y las necesidades parciales que enfrentan quienes tienen responsabilidades a su cargo.

De igual modo, en 1989, de conformidad con la Resolución No. 1016, se promulgó un reglamento que puso de manifiesto los riesgos psicosociales, como el Artículo 11, que trata de la identificación de los riesgos a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores, especificándolos como de tipo biológico, físico, químico, mecánico, psicosocial, económico, eléctrico y mecánico. En atención a ello, expone la necesidad de emprender acciones para localizar otros tipos de riesgos, y en virtud de ello realizar inspecciones periódicas en todas las áreas de trabajo. Asimismo, se alude el artículo 12, referido al diseño e implementación de diversos procedimientos, con la intención de prevenir y controlar las enfermedades ocasionadas por riesgos psicosociales.

Para 1994, entra en vigencia el Decreto No. 1295, referido a establecer la organización; así como la gestión para concretar los métodos apropiados para minimizar los riesgos laborales. Dicho decreto, busca garantizar que los empleados colombianos accedan a la prevención y atención de las enfermedades ocupacionales y los accidentes laborales. Igualmente, en el referido año, se aprobó el estrés laboral como primera enfermedad profesional.

En la actualidad, el Decreto N ° 1477 de 2014 del Ministerio de Trabajo de Colombia, propone una nueva tabla que describe las enfermedades profesionales. Específicamente para el sistema general de riesgos laborales; expresado en la sección 1 de la figura 4, se abordan los factores psicosociales y la enfermedad que estos desencadenan, como el infarto al miocardio, depresión, emergencias cardiovasculares, ansiedad, hipertensión problemas intestinales y gastritis crónica.

Continuando con la legislación referente a los riesgos psicosociales, el Decreto N ° 1010 de 2006 adoptó la ley para tomar medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de la relación laboral. Como se establece en el Artículo 1, con

esta ley se busca exponer las características del abuso y acoso laboral y trato denigrante para advertir, enmendar y penar dichas agresiones, tanto en el ámbito privado o público.

Para 2008, se sanciona la Resolución No. 2646, cuya finalidad es brindar protección a los empleados ante los riesgos psicosociales a los que puedan estar expuestos en las diferentes organizaciones y empresas colombianas. La mencionada resolución suministra una vía para abordar los factores de riesgo psicosocial, en este orden de ideas, plantea la necesidad de identificar evaluar e intervenir los factores psicosociales presentes en el trabajo; así como la base patológica causada por el estrés laboral y sus consecuencias. Asimismo, la referida resolución, plantea las formas de abordaje del riesgo psicosocial de Colombia. En cohesión con lo anterior, el Ministerio de Protección Social ha desarrollado un conjunto de medidas, iniciando con la Ley N ° 1010 de 2006, que establece la medición de estos factores de riesgo en diversos empleos y empresas en Colombia. Igualmente, se ha establecido un Comité de Convivencia orientado a regular el hostigamiento laboral; ocasionado por las compañías colombianas según lo determinado en los Decretos Nos. 652 y 1356, que constituyen el mencionado comité, desglosando sus funciones.

Asimismo, en el mismo año, se sancionó la Ley N° 1562, por medio de la cual se conceptualiza la seguridad y salud en el trabajo, con el objeto de propender la mejora promoción y mantenimiento del ambiente, la salud y las condiciones de trabajo. En consecuencia, busca garantizar el bienestar social, físico y psicológico para todos los trabajadores y sus ocupaciones.

En 2013, el Ministerio de Protección Social redactó el Artículo 9 de la Ley de Salud Mental 1616, que exige que los gerentes de riesgos laborales (ARL) acompañen a la empresa en la acción de monitoreo constante de las posibles las exposiciones de riesgo psicosocial en las mismas. Ello representa una acción para la protección, mejora y restauración de la salud mental

de los trabajadores. Para 2014, se aprueba el Decreto No. 1443, que plantea líneas para poner en práctica el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional (SGSST). Al respecto, el mencionado decreto presentó una propuesta centrada en la supervisión y administración del sistema de gestión de seguridad y salud. Posteriormente, del ciclo PHVA, controla aspectos como la planificación, ejecución, inspección y ejecución, de la seguridad y salud en el trabajo.

Es de acotar que, en Colombia, aun cuando es un país con tradición normativa, en materia de salud y seguridad laboral hay carencia de leyes y reglamentos. A tal efecto, el Decreto No. 1443 expone las líneas para implementar un sistema de gestión de salud y seguridad adecuado en el lugar de trabajo. Trabajo (SG-SST). Específicamente en el Capítulo 6 de esta norma, se discierne sobre el plan (SG-SST) y se rediscute la temática referida a la evaluación de las variables psicosociales que deben medirse para viabilizar un plan de prevención apropiado; ante lo cual es vital tomar medidas de control para reducir estas variables. Para tal fin, los empleadores están obligados a evaluar anualmente los referidos. En este orden de ideas, se evidencia que, en los últimos años, existe mayor interés por mantener una adecuada salud mental en los trabajadores no solamente en Colombia, sino también a nivel global, lo que ha devenido en un incremento en la normatividad, encausando la prevención de las enfermedades laborales.

De todo lo expuesto, es de referir que las normas mencionadas anteriormente rigen a empresas privadas y a entidades públicas. Así como también, las encuestas de clima laboral, la adaptación al cambio organizacional, el identificar la cultura organizacional, el estimular Trabajo en equipo que rige el sector público y sus funcionarios mediante el Decreto N ° 1567 de 1998. En su 2.2.10.7, el plan de bienestar de calidad de vida laboral contiene los siguientes planes de acuerdo con el Artículo 24: 1. Medición del ambiente de trabajo cada dos años, definición, implementación y evaluación de estrategias de intervención. 2. Evaluación de la adaptabilidad al

cambio organizacional, y toma de medidas para adecuación para el cambio, y ayudar en la culminación del trabajo o la capacitación durante el proceso de reforma organizacional. 3. Preparación del personal a ser jubilado. 4. Identificación de la cultura organizacional y definición del proceso de consolidación de la cultura pertinente. 5. Fortalecimiento del trabajo en equipo. 6. Progreso del plan de recompensas.

Por otro lado, es necesario exponer lo contenido en el Plan Nacional de salud mental, propuesto por el Ministerio de Salud y Protección Social, como organismo de autoridad Sanitaria que, a través de su competencia administrativa plantea el abordaje de la salud mental de los trabajadores colombianos, ello propende en el derecho a la salud desde la perspectiva tanto individual como colectiva, todo ello con el objeto de desarrollar políticas y estrategias que estén dirigidas a minimizar los riesgos asociados a los problemas y trastornos mentales, que depende su ocurrencia y magnitud pueden llegar a incapacitar al trabajador e incluso a poner en peligro su vida.

En atención a ello, se propugna el bienestar general y el logro de desarrollo integral de capacidades y derechos humanos. De modo tal, que la política integral para la prevención y atención del consumo de sustancias psicoactivas, buscan la mejora de calidad de vida. Para tal fin, se empleen varios instrumentos legales, tales como la resolución 4886 de 2018, la Ley 1616 de 2013, el Decreto ley 4107 de 2011 y la Resolución 1841 de 2013, Y en tanto multas e incapacidades el análisis del decreto 472/2015.

Resolución 4886 de 2018

La presente resolución, sustentada en la Ley 1616 de 2013, establece la aplicación obligatoria Plan nacional de salud mental quinquenal, basado en estrategias para mediar en la salud mental del colectivo colombiano, específicamente para quienes integran el SGSSS, en

atención a sus competencias y obligaciones. Con ello se busca propiciar la salud ocupacional y que prevalezca la calidad de vida de todos los trabajadores.

Ley 1616 de 2013

Minsalud (2021) La Ley 1616 representa un instrumento de protección social y cualificación del talento humano, así como un medio eficaz de información que propende la integración con otros sectores, la conformación de equipos multidisciplinarios en cada localidad. Entre otros aspectos se destacan:

- Reorientación en torno al Plan Obligatorio de Salud (POS), por medio de la administración de la función pública.
- Énfasis en los niños, niñas y adolescentes.
- Aplicación de acciones integrales con el objeto de prevenir conductas entre las que destaca el acoso escolar, el estigma y la discriminación, violencias, y la conducta suicida.
- Fortalecimiento de la salud mental comunitaria, por medio del trabajo conjunto, involucrando la familia, instituciones y común dad en general.
- Creación del Consejo Nacional de Salud Mental, con el objeto de brindar atención a los pacientes con problemas o trastornos de salud mental.

Decreto ley 4107 de 2011

Establece la función pública en cuanto a sus objetivos y funciones, por consiguiente, El Ministerio de Salud y Protección Social “dirigirá, orientará, coordinará y evaluará el Sistema General de Seguridad Social en Salud y el Sistema General de Riesgos Profesionales “Por otro lado, entre las funciones, destaca “formular la política, dirigir, orientar, adoptar y evaluar los planes, programas y proyectos del Sector Administrativo de Salud y Protección Social”

Resolución 1841 de 2013

Trata de la implementación y ejecución del plan decenal de salud pública de 2012-2021. El mismo, será competencia en materia de ejecución de las autoridades territoriales, específicamente los entes administrativos de planes de beneficio; así como las instituciones prestadoras del servicio. Dicho plan trata de brindar opciones y estrategias para mejorar la salud y brindar protección social, verificando la implementación adecuada de este mecanismo de saneamiento organizacional.

Decreto 472/2015

Según Juriscol (2021) El nuevo Decreto 472 de 2015 reglamenta cuatro aspectos esenciales:

- Instituye los criterios que determinan el alcance para determinar la gravedad de las infracciones, especificando su gravedad, así como las multas para cada caso, las cuales deben ser proporcionales, así como se considera el tamaño de la empresa.
- Procedimiento para clausura de los centros de trabajo, ratificándose las competencias de los Inspectores de Trabajo y Seguridad Social, considerados policía administrativa.
- Se señalan las condiciones, requisitos y procedimientos en caso de sanciones. Ante la cual se dispone de un marco referencial específico.
- Asimismo, contienen las enfermedades laborales y los accidentes que las ocasionan.

5. Marco Metodológico

5.1. Paradigma

Según Hernández y otros (2016) esta investigación se encuentra inserta por sus características dentro del enfoque positivista, en la realidad se supone como un hecho existente que debe conocerse y describirse por medio de un método. El paradigma positivista se basa en situaciones reales que pueden medirse en un momento dado, se trata de dar respuestas a situaciones cotidianas enfrentadas por el ser humano dentro el contexto científico, arrojando respuestas y resultados cuantificables.

5.2. Enfoque y Método

Según Hernández y otros (2016) el enfoque de esta investigación es de tipo mixto, atendiendo a un abordaje cuali-cuantitativo, por cuanto se trata de un abordaje porcentual y su respectivo análisis. En lo que respecta al método el autor ya citado expone que es de tipo lógico-deductivo, por cuanto de trata llegar a conclusiones sobre temas o situaciones específicas, basados en principios ya conocidos.

5.3. Tipo de Investigación

El presente trabajo se orienta en función de una investigación de tipo descriptiva, por cuanto, según Hernández y otros (2016) "Tiene ésta como objetivo central lograr la descripción o caracterización de un evento de estudio dentro del contexto" (p. 34). De igual modo Méndez

(2015) expone que es descriptivo, ya que "los estudios descriptivos tienen como propósito la delimitación de los hechos que conforman el problema de la investigación" (p. 20).

En consecuencia, el investigador no se inmiscuirá en la problemática; asimismo, recolectará la información personalmente.

5.4. Diseño de la investigación

Según Hernández y otros, (2016), el diseño de esta investigación se considera no experimental del tipo transversal o transaccional, ya que, permite "Recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir la variable en un momento dado". En tal sentido, la información será recolectada una sola vez, aplicando una encuesta a todo el personal administrativo de la empresa prestadora de servicios de auditoría médica.

En el mismo orden de ideas, Hernández y otros, (2016), afirma que es de carácter no experimental porque "no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador", además radica en el hecho de la necesidad de realizar una propuesta para el fortalecimiento de la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una empresa prestadora de servicios de auditoría médica buscando así mitigar la rotación de personal y el índice de ausentismo, como un problema ya existente, ajeno al control directo de quienes investigan, es decir, la investigación se limita a la descripción de los aspectos relevantes que ayudan a definir el sistema, sin cambiar alguna condición, sino viendo como ocurren en su contexto natural.

5.5. Población

En función al criterio de Hernández y otros, (2016) "La población está determinada por el conjunto de unidades de observación, de la cual se van a obtener los datos". En tal sentido, la población seleccionada como objeto de estudio para obtener la información relacionada con la investigación está comprendida por veintinueve (29) miembros del personal administrativo de la empresa prestadora de servicios de auditoría médica, los cuales tienen conocimiento de la realidad actual de la entidad.

5.6. Muestra

Para Hernández y otros, (2016) "No es más que un subconjunto de la población, con la que se está trabajando, aunque no en todas las investigaciones deba extraerse muestra de una población, sino que estudia todo el universo". A tal efecto la población será tomada en su totalidad.

5.7. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

Según Hernández y otros, (2016) Los datos, según su procedencia pueden dividirse en dos grandes grupos: datos primarios y datos secundarios. Así, son diversos los medios de recolección de datos empleados para realizar un estudio, pero cada uno se debe emplear de acuerdo al propósito de la investigación. De esta forma, de todas las técnicas existentes para recaudar la información necesaria en todo proyecto de investigación, se seleccionaron aquellas

que propician mayor veracidad y autenticidad en los datos recabados a lo largo de la investigación.

Para ello, como fuente primaria, inicialmente se empleará la técnica de la encuesta aplicada a todos los participantes de la muestra. Las fuentes secundarias se traducen en los diversos materiales escritos, que sirven de base para la realización del presente trabajo, entre los que figuran otros trabajos de investigación, textos, Internet, guías, las listas de chequeo, entre otros.

5.8. Técnica de la Encuesta

Según Hernández y otros, (2016) es la técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población.

De igual modo, representa el medio que brinda la oportunidad al investigador de conocer lo que se piensa y dice del objeto en estudio, permitiendo determinar con los datos recogidos la futura investigación de las hipótesis que se han considerado.

5.9. Recolección de la información

Para la recolección de los datos referidos a la investigación que se realiza se diseñó un cuestionario, el cual según Hernández y otros, (2016), es el instrumento de la encuesta y es un instrumento de recogida de datos rigurosamente estandarizado que operacionaliza la variable

objeto de observación e investigación, por ello las preguntas de un cuestionario son los indicadores.

Dicho instrumento consta con cinco alternativas de respuestas, las cuales son: Siempre (S), casi siempre (CS), algunas veces (AV) casi nunca (CN) y nunca (N) atendiendo a una escala de Likert, ante lo cual los encuestados, seleccionarán una sola alternativa; dicho instrumento será aplicado por los investigadores a todos los participantes que constituyen la muestra.

5.10. Análisis de la información

Hernández y otros (2016) plantean que la estadística consiste en la recopilación, presentación, análisis e interpretación de los datos numéricos. El procedimiento para analizar e interpretar los datos recabados de la muestra, se efectuará en congruencia con los objetivos planteados en el estudio, para ello, se emplearán métodos estadísticos de naturaleza descriptiva, específicamente la media. De allí que, en la investigación se empleará como técnica de procesamiento de la información la frecuencia absoluta representará el número de veces que una respuesta será dada un ítem. En tanto que, la frecuencia relativa, atenderá al valor porcentual de la frecuencia absoluta de cada categoría a partir de la fórmula:

Los resultados que se obtendrán en cada uno de los ítems se representarán gráficamente, donde se mostrarán los resultados de la encuesta. Posteriormente, se realizará un análisis cuantitativo de cada una de las afirmaciones que constituyan el instrumento de recolección de datos. Finalmente, se analizarán y discutirán cada uno de los resultados, para dar respuesta a los objetivos planteados, en la investigación, tomando como frecuencia lo establecido en el marco teórico.

6. Resultados de la Investigación

6.1. Caracterización de implementación del SG- SST

Para dar cumplimiento al objetivo propuesto, referente a la caracterización de implementación del SG- SST de la empresa, se procedió a correr la lista de chequeo de la resolución 0312 de 2019, mediante la herramienta de lista de chequeo de la aseguradora SURA, esta lista de chequeo se realizó con el debido consentimiento de la representante legal de la empresa, quien brindó el apoyo y respaldo dentro de la organización objeto de la investigación, posteriormente a la autorización obtenida por parte de la representante legal se contactó al director HSEQ de la organización quien nos hizo el acompañamiento y facilitó los soportes correspondientes para verificar el cumplimiento de los estándares mínimos de la resolución 0312 de 2019, se realizó la verificación de los soportes solicitados obteniendo como resultados los siguientes:

Tabla 1 Resultados de la implementación del SG-SST

		Estándares mínimos SG-SST							
		Tabla de valores y calificación							
Ciclo	Estándar	Ítem del estándar	Valor	Peso porcentual	Puntaje posible				Calificación de la empresa o contratante
					Cumple totalmente	No cumple	No aplica Justifica	No justifica	
I. Planear	Recursos (10%)	1.1.1. Responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	0,5	4	0,5	0	0	0	4
		1.1.2. Responsabilidades en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST	0,5		0,5	0	0	0	

Estándares mínimos SG-SST									
Tabla de valores y calificación									
Ciclo	Estándar	Ítem del estándar	Valor	Peso porcentual	Puntaje posible				Calificación de la empresa o contratante
					Cumple totalmente	No cumple	No aplica Justifica	No justifica	
	SST) (4%)	1.1.3 Asignación de recursos para el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST	0,5		0,5	0	0	0	
		1.1.4 Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales	0,5		0,5	0	0	0	
		1.1.5 Pago de pensión trabajadores alto riesgo	0,5		0,5	0	0	0	
		1.1.6 Conformación COPASST / Vigía	0,5		0,5	0	0	0	
		1.1.7 Capacitación COPASST / Vigía	0,5		0,5	0	0	0	
		1.1.8 Conformación Comité de Convivencia	0,5		0,5	0	0	0	
		1.2.1 Programa Capacitación promoción y prevención PYP	2		2	0	0	0	
	Capacitación en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (6%)	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	6	2	0	0	0	6
		1.2.3 Responsables del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST con curso (50 horas)	2		2	0	0	0	

		Estándares mínimos SG-SST							
		Tabla de valores y calificación							
Ciclo	Estándar	Ítem del estándar	Valor	Peso porcentual	Puntaje posible				Calificación de la empresa o contratante
					Cumple totalmente	No cumple	No aplica Justifica	No justifica	
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%)	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		1	0	0	0	15
	Objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo SG-SST (1%)	2.2.1 Objetivos definidos, claros, medibles, cuantificables, con metas, documentados, revisados del SG-SST	1		1	0	0	0	
	Evaluación inicial del SG-SST (1%)	2.3.1 Evaluación e identificación de prioridades	1		1	0	0	0	
	Plan Anual de Trabajo (2%)	2.4.1 Plan que identifica objetivos, metas, responsabilidad, recursos con cronograma y firmado	2	15	2	0	0	0	
	Conservación de la documentación (2%)	2.5.1 Archivo o retención documental del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	2		2	0	0	0	
	Rendición de cuentas (1%)	2.6.1 Rendición sobre el desempeño	1		1	0	0	0	
	Normatividad nacional vigente y aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo (2%)	2.7.1 Matriz legal	2		2	0	0	0	
	Comunicación (1%)	2.8.1 Mecanismos de comunicación, auto	1		1	0	0	0	

		Estándares mínimos SG-SST						Calificación de la empresa o contratante		
		Tabla de valores y calificación								
Ciclo	Estándar	Ítem del estándar	Valor	Peso porcentual	Puntaje posible					
					Cumple totalmente	No cumple	No aplica Justifica	No justifica		
II. Hacer	Gestión de la salud (20%)	reporte en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST								
		Adquisiciones (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	0	0	0	
		Contratación (2%)	2.10.1 Evaluación y selección de proveedores y contratistas	2		2	0	0	0	
		Gestión del cambio (1%)	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		1	0	0	0	
		Condiciones de salud en el trabajo (9%)	3.1.1 Evaluación Médica Ocupacional	1		1	0	0	0	
			3.1.2 Actividades de Promoción y Prevención en Salud	1		1	0	0	0	
			3.1.3 Información al médico de los perfiles de cargo	1		1	0	0	0	
			3.1.4 Realización de los exámenes médicos ocupacionales: preingreso, periódicos	1	9	1	0	0	0	9
			3.1.5 Custodia de Historias Clínicas	1		1	0	0	0	
			3.1.6 Restricciones y	1		1	0	0	0	

Estándares mínimos SG-SST									
Tabla de valores y calificación									
Ciclo	Estándar	Ítem del estándar	Valor	Peso porcentual	Puntaje posible				Calificación de la empresa o contratante
					Cumple totalmente	No cumple	No aplica Justifica	No justifica	
		recomendaciones médico-laborales							
		3.1.7 Estilos de vida y entornos saludables (controles tabaquismo, alcoholismo, farmacodependencia y otros)	1		1	0	0	0	
		3.1.8 Agua potable, servicios sanitarios y disposición de basuras	1		1	0	0	0	
		3.1.9 Eliminación adecuada de residuos sólidos, líquidos o gaseosos	1		1	0	0	0	
		3.2.1 Reporte de los accidentes de trabajo y enfermedad laboral a la ARL, EPS y Dirección Territorial del Ministerio de Trabajo	2		2	0	0	0	
	Registro, reporte e investigación de las enfermedades laborales, los incidentes y accidentes del trabajo (5%)	3.2.2 Investigación de Accidentes, Incidentes y Enfermedad Laboral	2	5	2	0	0	0	5
		3.2.3 Registro y análisis estadístico de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1	0	0	0	
	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	0	0	0	6
		3.3.2 Medición de la frecuencia de	1		1	0	0	0	

		Estándares mínimos SG-SST					Calificación de la empresa o contratante		
		Tabla de valores y calificación							
Ciclo	Estándar	Ítem del estándar	Valor	Peso porcentual	Puntaje posible				
					Cumple totalmente	No cumple	No aplica		
							Justifica	No justifica	
		los Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral							
		3.3.3 Medición de la mortalidad de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1	0	0	0	
		3.3.4 Medición de la prevalencia de incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1	0	0	0	
		3.3.5 Medición de la incidencia de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1	0	0	0	
		3.3.6 Medición del ausentismo por incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1	0	0	0	
		4.1.1 Metodología para la identificación, evaluación y valoración de peligros	4		4	0	0	0	
	Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos (15%)	4.1.2 Identificación de peligros con participación de todos los niveles de la empresa	4	15	4	0	0	0	15
		4.1.3 Identificación y priorización de la naturaleza de los peligros (Metodología adicional,	3		3	0	0	0	

		Estándares mínimos SG-SST						Calificación de la empresa o contratante			
		Tabla de valores y calificación									
Ciclo	Estándar	Ítem del estándar	Valor	Peso porcentual	Puntaje posible						
					Cumple totalmente	No cumple	No aplica Justifica	No justifica			
III	Verificación de la gestión de amenazas (10%) SG-SST	Medidas de prevención y control para intervenir los peligros/riesgos (15%)	cancerígenos y otros) 4.1.4 Realización mediciones ambientales, químicos, físicos y biológicos	4	15	4	0	0	0	15	
			4.2.1 Se implementan las medidas de prevención y control de peligros	2,5		2,5	0	0	0		
			4.2.2 Se verifica aplicación de las medidas de prevención y control	2,5		2,5	0	0	0		
			4.2.3 Hay procedimientos, instructivos, fichas, protocolos	2,5		2,5	0	0	0		
			4.2.4 Inspección con el COPASST o Vigía	2,5		2,5	0	0	0		
			4.2.5 Mantenimiento periódico de instalaciones, equipos, máquinas, herramientas	2,5		2,5	0	0	0		
			4.2.6 Entrega de Elementos de Protección Persona EPP, se verifica con contratistas y subcontratistas	2,5		2,5	0	0	0		
			5.1.1 Se cuenta con el Plan de Prevención y Preparación ante emergencias	5		10	5	0	0		0
			5.1.2 Brigada de prevención conformada, capacitada y dotada	5			5	0	0		0
			III	Verificación de los resultados del SG-SST		6.1.1 Indicadores estructura, proceso	1,25	5	1,25		0

		Estándares mínimos SG-SST					Calificación de la empresa o contratante			
		Tabla de valores y calificación								
Ciclo	Estándar	Ítem del estándar	Valor	Peso porcentual	Puntaje posible					
					Cumple totalmente	No cumple	No aplica			
							Justifica	No justifica		
IV. Actuar	Mejoramiento (10%)	SG-SST (5%)	y resultado							
			6.1.2 La empresa adelanta auditoría por lo menos una vez al año	1,25		1,25	0	0	0	
			6.1.3 Revisión anual por la alta dirección, resultados y alcance de la auditoría	1,25		1,25	0	0	0	
			6.1.4 Planificar auditoría con el COPASST	1,25		0	0	0	0	
			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		2,5	0	0	0	
		Acciones preventivas y correctivas con base en los resultados del SG-SST (10%)	7.1.2 Toma de medidas correctivas, preventivas y de mejora	2,5		2,5	0	0	0	
			7.1.3 Ejecución de acciones preventivas, correctivas y de mejora de la investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral	2,5	10	0	0	0	0	7,5
			7.1.4 Implementar medidas y acciones correctivas de autoridades y de ARL	2,5		2,5	0	0	0	
			Totales		100	96,25	0	0	0	96,25

Quando 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).

Estándares mínimos SG-SST								
Tabla de valores y calificación								
Ciclo	Estándar	Ítem del estándar	Valor	Peso porcentual	Puntaje posible			Calificación de la empresa o contratante
					Cumple totalmente	No cumple	No aplica Justifica No justifica	
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 el nivel de su evaluación es: aceptable				Firma del responsable de la ejecución del SG-SST				

Tabla 2 Evaluación 0312 del 2019

Estándares mínimos SG-SST								
Tabla de valores y calificación								
Ciclo	Estándar	Ítem del estándar	Valor	Peso porcentual	Puntaje posible			Calificación de la empresa o contratante
					Cumple totalmente	No cumple	No aplica Justifica No justifica	
I. Planear	Recursos (10%)	1.1.1. Responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	0,5	4	0,5	0	0	4
		1.1.2 Responsabilidades en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST	0,5		0,5	0	0	
		1.1.3 Asignación de recursos para el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST	0,5		0,5	0	0	
		1.1.4 Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales	0,5		0,5	0	0	
		1.1.5 Pago de pensión trabajadores alto riesgo	0,5		0,5	0	0	
		1.1.6 Conformación COPASST / Vigía	0,5		0,5	0	0	
		1.1.7 Capacitación COPASST / Vigía	0,5		0,5	0	0	
		1.1.8 Conformación	0,5		0,5	0	0	

		Estándares mínimos SG-SST					Calificación de la empresa o contratante		
		Tabla de valores y calificación							
Ciclo	Estándar	Ítem del estándar	Valor	Peso porcentual	Puntaje posible				
					Cumple totalmente	No cumple	No aplica Justifica	No Justifica	
gestión integral del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (15%)	Capacitación en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (6%)	Comité de Convivencia							
		1.2.1 Programa Capacitación promoción y prevención PYP	2		2	0	0	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	6	2	0	0	0	6
	Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (1%)	1.2.3 responsables del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST con curso (50 horas)	2		2	0	0	0	
		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		1	0	0	0	
		2.2.1 Objetivos definidos, claros, medibles, cuantificables, con metas, documentados, revisados del SG-SST	1		1	0	0	0	
	Evaluación inicial del SG-SST (1%)	2.3.1 Evaluación e identificación de prioridades	1	15	1	0	0	0	15
		2.4.1 Plan que identifica objetivos, metas, responsabilidad, recursos con cronograma y firmado	2		2	0	0	0	
		2.5.1 Archivo o retención documental del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	2		2	0	0	0	
		2.6.1 Rendición sobre el desempeño	1		1	0	0	0	

		Estándares mínimos SG-SST							Calificación de la empresa o contratante	
		Tabla de valores y calificación								
Ciclo	Estándar	Ítem del estándar	Valor	Peso porcentual	Puntaje posible					
					Cumple totalmente	No cumple	No aplica Justifica	No Justifica		
II. Hacer	Gestión De La Salud (20%)	Normatividad nacional vigente y aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo (2%)	2.7.1 Matriz legal	2		2	0	0	0	9
		Comunicación (1%)	2.8.1 Mecanismos de comunicación, auto reporte en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	1		1	0	0	0	
		Adquisiciones (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	0	0	0	
		Contratación (2%)	2.10.1 Evaluación y selección de proveedores y contratistas	2		2	0	0	0	
		Gestión del cambio (1%)	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		1	0	0	0	
		Condiciones de salud en el trabajo (9%)	3.1.1 Evaluación Médica Ocupacional	1		1	0	0	0	
			3.1.2 Actividades de Promoción y Prevención en Salud	1		1	0	0	0	
			3.1.3 Información al médico de los perfiles de cargo	1		1	0	0	0	
			3.1.4 Realización de los exámenes médicos ocupacionales: preingreso, periódicos	1	9	1	0	0	0	
			3.1.5 Custodia de Historias Clínicas	1		1	0	0	0	
			3.1.6 Restricciones y recomendaciones médico laborales	1		1	0	0	0	

Estándares mínimos SG-SST									
Tabla de valores y calificación									
Ciclo	Estándar	Ítem del estándar	Valor	Peso porcentual	Puntaje posible				Calificación de la empresa o contratante
					Cumple totalmente	No cumple	No aplica Justifica	No Justifica	
		3.1.7 Estilos de vida y entornos saludables (controles tabaquismo, alcoholismo, farmacodependencia y otros)	1		1	0	0	0	
		3.1.8 Agua potable, servicios sanitarios y disposición de basuras	1		1	0	0	0	
		3.1.9 Eliminación adecuada de residuos sólidos, líquidos o gaseosos	1		1	0	0	0	
	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		2	0	0	0	
		3.2.2 Investigación de Accidentes, Incidentes y Enfermedad Laboral	2	5	2	0	0	0	5
		3.2.3 Registro y análisis estadístico de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1	0	0	0	
	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		1	0	0	0	
		3.3.2 Medición de la frecuencia de los Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1	0	0	0	
		3.3.3 Medición de la mortalidad de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1	6	1	0	0	0	6
		3.3.4 Medición de la prevalencia de incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1	0	0	0	
		3.3.5 Medición de la incidencia de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1	0	0	0	

Estándares mínimos SG-SST										
Tabla de valores y calificación										
Ciclo	Estándar	Ítem del estándar	Valor	Peso porcentual	Puntaje posible				Calificación de la empresa o contratante	
					Cumple totalmente	No cumple	No aplica Justifica	No Justifica		
Gestión de peligros y riesgos (30%)	Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos (15%)	3.3.6 Medición del ausentismo por incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1	0	0	0	15	
		4.1.1 Metodología para la identificación, evaluación y valoración de peligros	4		4	0	0	0		
		4.1.2 Identificación de peligros con participación de todos los niveles de la empresa	4		4	0	0	0		
		4.1.3 Identificación y priorización de la naturaleza de los peligros (Metodología adicional, cancerígenos y otros)	3	15	3	0	0	0		
		4.1.4 Realización mediciones ambientales, químicos, físicos y biológicos	4		4	0	0	0		
		4.2.1 Se implementan las medidas de prevención y control de peligros	2,5		2,5	0	0	0		
		4.2.2 Se verifica aplicación de las medidas de prevención y control	2,5		2,5	0	0	0		
		4.2.3 Hay procedimientos, instructivos, fichas, protocolos	2,5		2,5	0	0	0		
		4.2.4 Inspección con el COPASST o Vigía	2,5	15	2,5	0	0	0		
		4.2.5 Mantenimiento periódico de instalaciones, equipos, máquinas, herramientas	2,5		2,5	0	0	0		
	4.2.6 Entrega de Elementos de Protección Persona EPP, se verifica con contratistas y subcontratistas	2,5		2,5	0	0	0			
	Plan de prevención, preparación y respuesta ante amenazas	5.1.1 Se cuenta con el Plan de Prevención y Preparación ante emergencias		5	10	5	0	0	0	10

		Estándares mínimos SG-SST					Calificación de la empresa o contratante			
		Tabla de valores y calificación								
Ciclo	Estándar	Ítem del estándar	Valor	Peso porcentual	Puntaje posible					
					Cumple totalmente	No cumple	No aplica Justifica	No Justifica		
III. Verificar	Verificación del SG-SST (5%)	emergencias (10%)	5.1.2 Brigada de prevención conformada, capacitada y dotada	5		5	0	0	0	3,75
			6.1.1 Indicadores estructura, proceso y resultado	1,25		1,25	0	0	0	
			6.1.2 Las empresa adelanta auditoría por lo menos una vez al año	1,25	5	1,25	0	0	0	
	Gestión y resultados del SG-SST (5%)	6.1.3 Revisión anual por la alta dirección, resultados y alcance de la auditoría	1,25		1,25	0	0	0		
		6.1.4 Planificar auditoría con el COPASST	1,25		0	0	0	0		
		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		2,5	0	0	0		
IV. Actuar	Mejoramiento (10%)	Acciones preventivas y correctivas con base en los resultados del SG-SST (10%)	7.1.2 Toma de medidas correctivas, preventivas y de mejora	2,5	10	2,5	0	0	0	7,5
			7.1.3 Ejecución de acciones preventivas, correctivas y de mejora de la investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral	2,5		0	0	0	0	
		7.1.4 Implementar medidas y acciones correctivas de autoridades y de ARL	2,5		2,5	0	0	0		
		Totales		100		96,25	0	0	0	

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

Estándares mínimos SG-SST							
Tabla de valores y calificación							
Ciclo	Estándar	Ítem del estándar	Valor	Peso porcentual	Puntaje posible		Calificación de la empresa o contratante
					Cumple totalmente	No cumple	
el nivel de su evaluación es: Aceptable							

De acuerdo a los resultados obtenidos en la lista de chequeo se puede evidenciar que la empresa en cumplimiento de la normatividad vigente, actualmente se encuentra implementando el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST); para identificar el porcentaje de cumplimiento, se aplicó la herramienta diagnóstica de la Resolución 0312 de 2019, cuyo resultado de acuerdo a la autoevaluación enviada y teniendo en cuenta los valores de los estándares mínimos, se pueden concluir los siguiente:

Tabla 3 Interpretación de cumplimiento

Valor 96%	Interpretación Aceptable
--------------	-----------------------------

Fuente: Elaboración propia (2021)

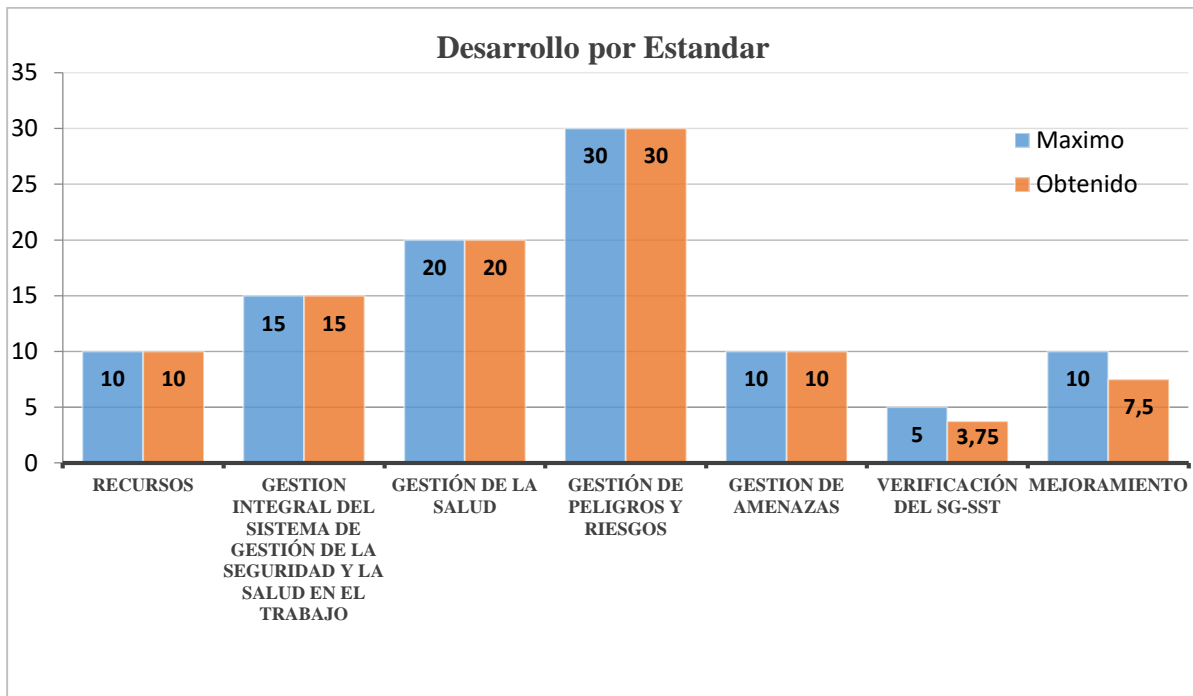
La distribución de este valor obtenido se define según la repartición de los resultados de los estándares a cumplir especificados en la norma, esto puede observarse en la Tabla 4 y su respectiva Figura 1

Tabla 4 Valores de estándar

Estándar	Máximo
Recursos	10
Gestión integral del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo	15
Gestión de la salud	20
Gestión de peligros y riesgos	30
Gestión de amenazas	10
Verificación del SG-SST	5
Mejoramiento	10

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 1 Desarrollo por Estándar



Fuente: Elaboración propia (2021)

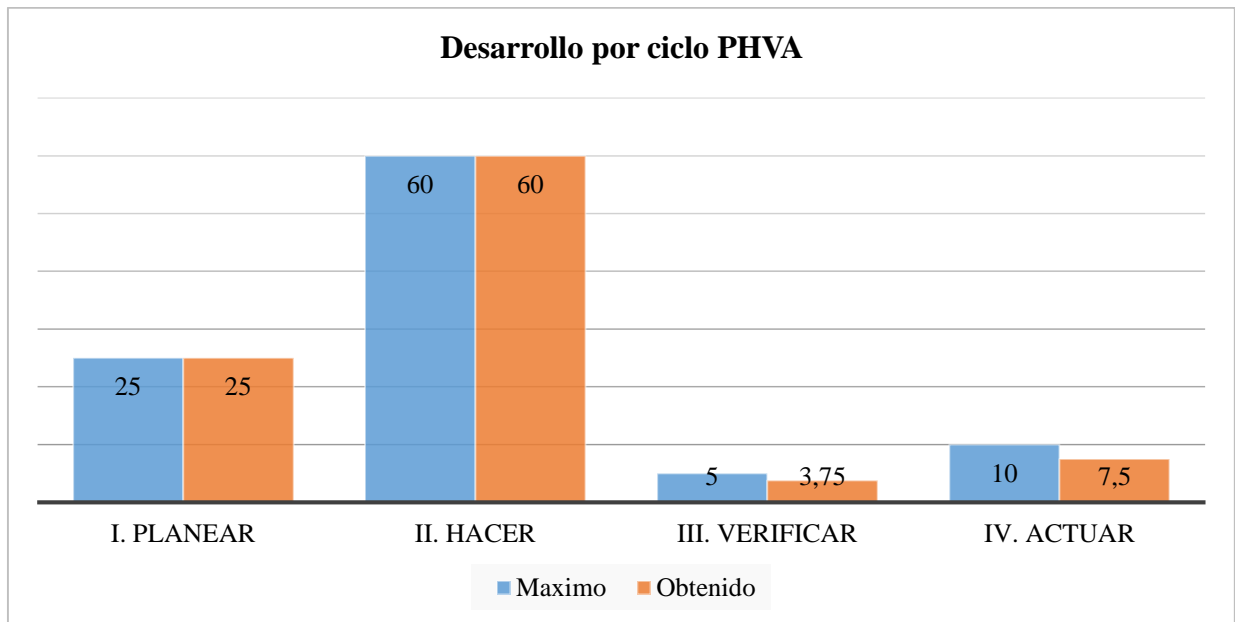
En cumplimiento al ciclo PHVA, se puede evidenciar el nivel de cumplimiento según se muestra en la Tabla 5 y su respectiva Figura 2:

Tabla 5 Valores Ciclo PHVA

Criterio	Máximo	Obtenido
I. Planear	25	25
II. Hacer	60	60
III. Verificar	5	3,75
IV. Actuar	10	7,5

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 2 Cumplimiento Ciclo PHVA



Fuente: Elaboración propia (2021)

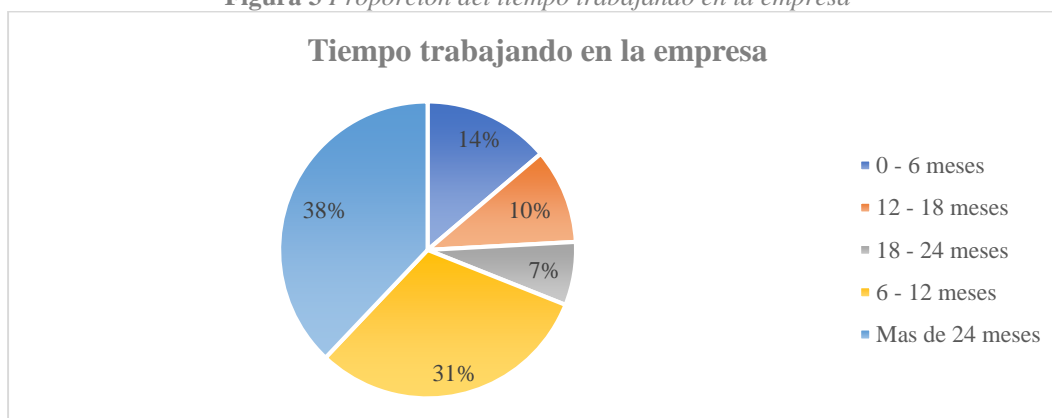
De acuerdo al diagnóstico realizado y la aplicación de la lista de chequeo se puede concluir con el cumplimiento por parte de la organización en la implementación de un SG- SST y el compromiso que se evidencia por parte de la alta dirección en brindar un bienestar de seguridad a sus colaboradores; cabe anotar, que la empresa es responsable en el desarrollo de las actividades para dar cumplimiento a los requisitos normativos legales vigentes, al monitoreo, disminución y control de los riesgos como también a la implementación total del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, garantizando el impacto sobre el bienestar de sus trabajadores.

6.2. Análisis estadístico

Con el objetivo de establecer la satisfacción del personal de la empresa en estudio se realiza una encuesta libre, con la cual se obtienen 29 respuestas de trabajadores de la organización de forma libre que se realiza por medio de la plataforma de Google Forms con las preguntas establecidas en el anexo 1. Se establecen las características demográficas de la población de estudio: Donde se identifica que, el 62% de los encuestados han realizado estudios profesionales lo que corresponde a 18 personas, un 27% han realizado técnico o tecnólogo y el restante tienen bachiller. Por otra parte, el estado civil de los trabajadores es en un 35% soltero(a), el siguiente 31% son casados y el restante en unión libre, viudo o divorciado

Para conocer cuál es el tiempo que llevan trabajando en la empresa en estudio se evidencian los resultados en la Figura 3.

Figura 3 Proporción del tiempo trabajando en la empresa



Fuente: Elaboración propia (2021)

Se evidencia que la mayoría de trabajadores llevan más de 24 meses en la empresa lo que corresponde a 11 personas con un 38%, mientras un 31% han trabajado entre 6 a 12 meses.

De acuerdo con la investigación realizada se establecen las siguientes variables que determinan el nivel de satisfacción laboral de un trabajador en una organización. Teniendo en

cuenta un rango de calificación de la opinión de trabajador acerca del clima organizacional en el que se desarrolla sus labores para cada variable, desde 1 hasta 5 los cuales corresponde respectivamente a: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) algunas veces, (4) casi siempre y (5) siempre

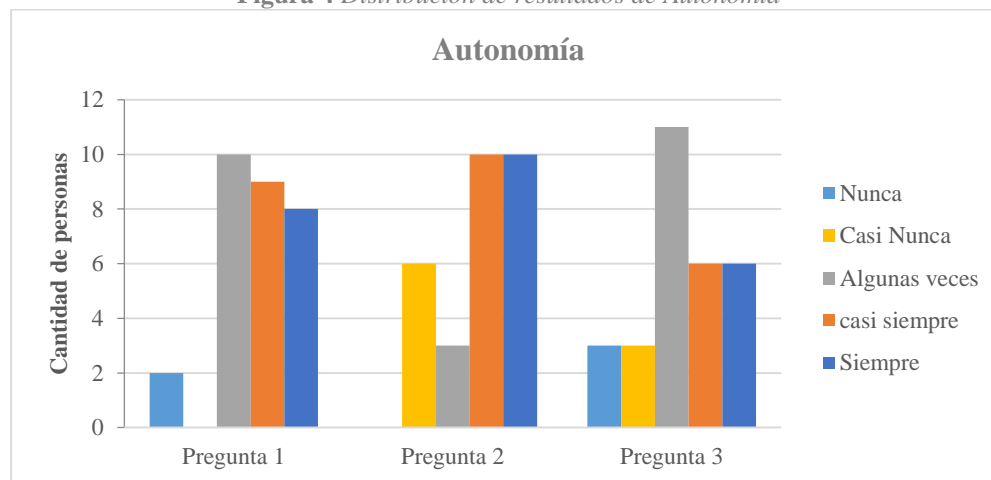
6.2.1. Autonomía

Tabla 6 Preguntas de Autonomía

Variable: Autonomía	
Pregunta 1:	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influya en la forma en que desempeño mi trabajo
Pregunta 2:	Yo decido el modo en que ejecutare mi trabajo
Pregunta 3:	Yo propongo mis propias actividades de trabajo

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 4 Distribución de resultados de Autonomía



Fuente: Elaboración propia (2021)

Tal y como se muestra en la Tabla 6 de las preguntas correspondientes a la variable y la Figura 4, se evidencia que los trabajadores en su mayoría consideran que toman la mayor parte de las decisiones algunas veces y siempre, es decir, entre un 93% de los encuestados se sienten autónomos de sus decisiones, mientras con respecto a la decisión de como ejecutar su trabajo un 20% consideran que no tienen esta autonomía lo cual puede limitar su capacidad laboral, en cambio para un 68% si consideran que deciden como trabajar y por último la autonomía de

proponer sus propias actividades el mayor porcentaje de 37% destaca que algunas veces, plantea acciones en su puesto de trabajo y para un 40% generalmente tienen la independencia de proponer actividades.

En conjunto para la variable se evidencia que los trabajadores en un mayor porcentaje si consideran que tienen autonomía en sus actividades laborales.

6.2.2. Cohesión

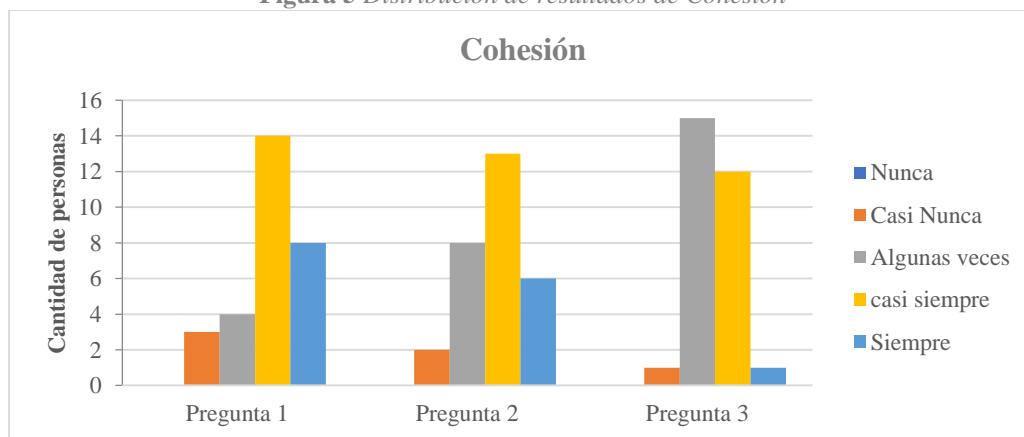
Tabla 7 Preguntas de variable Cohesión

Variable: Cohesión

Pregunta 1:	Las personas que trabajan en mi empresa se ayudan los unos con los otros
Pregunta 2:	Las personas que trabaja en mi empresa se llevan bien entre si
Pregunta 3:	Las personas que trabajan en mi empresa tienen un interés personal el uno por el otro

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 5 Distribución de resultados de Cohesión



Fuente: Elaboración propia (2020)

Partiendo de que la cohesión hace referencia a la relación entre el personal desde tres perspectivas: en la Tabla 7 y Figura 5 se observa que un 48% de los trabajadores si se ayudan entre compañeros de trabajo, mientras la relación entre trabajadores está bien casi siempre en un

44% lo que puede significar un inconveniente en el ambiente laboral y por último el interés personal del uno al otro es algunas veces con un 51% tendiendo a mejorar con un 41% que afirman que casi siempre existe ese interés entre compañeros. En general los resultados de la variable indica el nivel de compañerismo al interior de la empresa que la población considera que es positiva.

6.2.3. Confianza

Tabla 8 Preguntas de variable confianza

Variable: Confianza

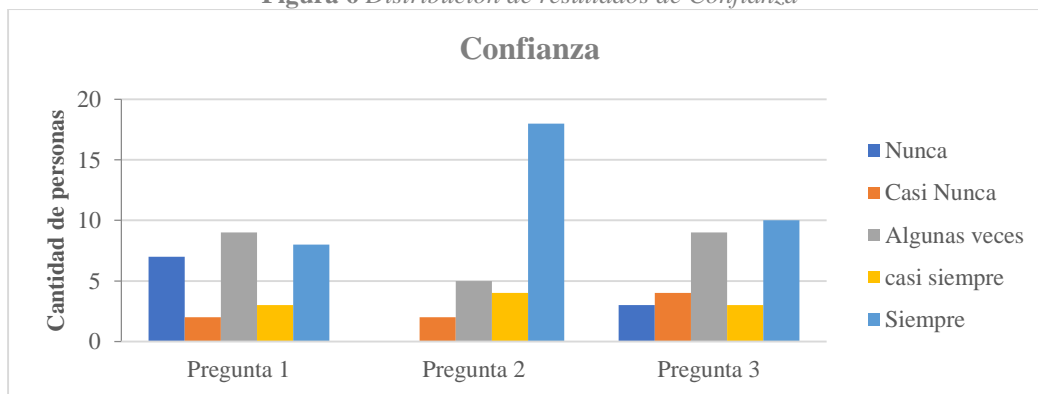
Pregunta 1: Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial

Pregunta 2: Mi jefe es una persona de principios definidos

Pregunta 3: Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 6 Distribución de resultados de Confianza



Fuente: Elaboración propia (2021)

Se establecen tres tipos de confianza la primera con el jefe e información confidencial están divididas las opiniones, tal y como se observa en la Tabla 8 y su respectiva distribución en la figura 6, con un 37% que corresponde a que casi siempre cuentan con la posibilidad de confiar

en su jefe, la segunda indica que un 68% considera que su jefe es una persona de principios y la tercera la confianza que se tiene con el jefe en un 34% consideran que siempre la tienen mientras un 31% es algunas veces. De acuerdo con los resultados se evidencia que se fragmentan las respuestas entre los colaboradores lo que puede significar una confianza media de los trabajadores hacia sus jefes.

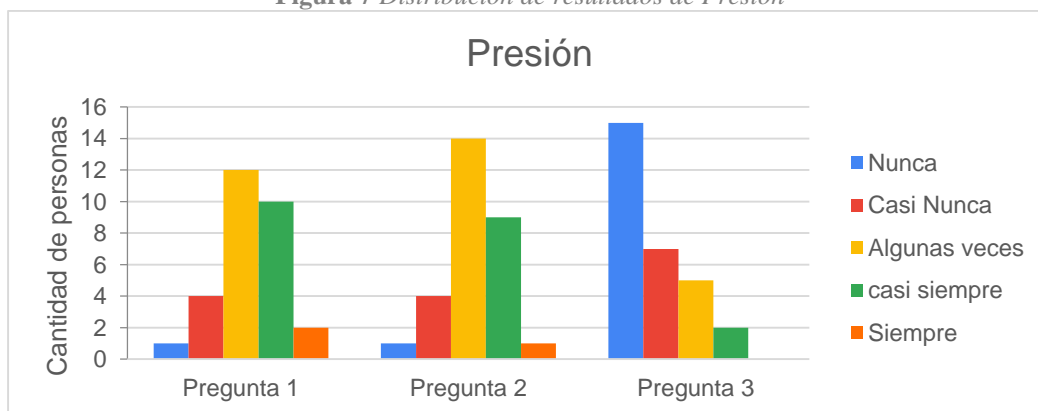
6.2.4. Presión

Tabla 9 Preguntas de variable Presión

Variable: Presión	
Pregunta 1:	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo
Pregunta 2:	La empresa es un lugar relajado para trabajar
Pregunta 3:	Cuando suena mi celular me atemoriza que sea de alguien que llama por problemas en el trabajo

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 7 Distribución de resultados de Presión



Fuente: Elaboración propia (2021)

Esta es una de las variables claves para conocer la satisfacción de los trabajadores en sus puestos de trabajo donde un 41% de los encuestados considera que algunas veces tiene mucho trabajo y poco tiempo para su ejecución seguido por un 34% que considera que es casi siempre que ocurre este evento, el trabajador concibe en un 48% algunas veces relajación en la empresa y

finalmente no consideran que les atemorice recibir una llamada de la empresa nunca en un 51%. De acuerdo con estos resultados de las preguntas de la Tabla 9 la empresa no genera una presión excesiva en sus trabajadores la mayoría del tiempo.

6.2.5. Apoyo

Tabla 10 Preguntas de variable Apoyo

Variable: Apoyo

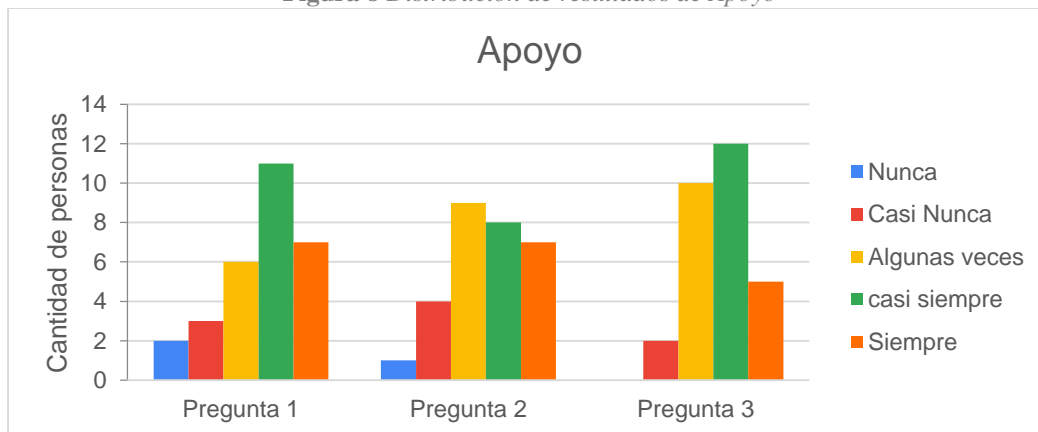
Pregunta 1: Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando lo necesito

Pregunta 2: A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente

Pregunta 3: Mi jefe me respalda 100%

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 8 Distribución de resultados de Apoyo



Fuente: Elaboración propia (2021)

Para un trabajador es importante sentirse apoyado en su lugar de trabajo de esta forma puede efectuar sus actividades con un mayor rendimiento, según las respuestas obtenidas a las preguntas de la Tabla 10 se observa que para este caso en la empresa más de un 50% de los colaboradores pueden contar con su jefe, mientras la percepción de apoyo para que el trabajador se crezca como profesional es de un 51% entre casi siempre y siempre lo cual es importante para el trabajador porque la empresa le genera un aporte a su vida laboral no solo económicamente.

Del mismo modo, por último, casi siempre se sienten respaldados por el jefe en un 41% en cambio un 34% de la opción de algunas veces. Los resultados mostrados en la Figura 8 producto de la aplicación de las preguntas de la Tabla 11 permite evidenciar que la población encuestada con frecuencia percibe algún tipo de apoyo en su lugar de trabajo por parte de su dirigente.

6.2.6. Reconocimiento

Tabla 11 Preguntas de variable Reconocimiento

Variable: Reconocimiento

Pregunta 1:	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo
Pregunta 2:	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error
Pregunta 3:	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 9 Distribución de resultados de Reconocimiento



Fuente: Elaboración propia (2021)

El reconocimiento es destacar las buenas labores que realizan los trabajadores en sus actividades para esta encuesta se analizó desde tres enfoques, los cuales pueden evidenciarse en según las preguntas planteadas en la Tabla 11, en la cual para los encuestados la posibilidad de recibir una felicitación tiene es probable un 31% en algunas veces y en cambio la percepción de

ser reconocido por un error es en un 51% casi nunca – nunca, por último, el reconocimiento del talento de los trabajadores según los encuestados se evidencia casi siempre en un 48%. En conjunto esta variable de reconocimiento por realizar bien las tareas de trabajo es positiva y puede generar una motivación para el trabajador.

6.2.7. Equidad

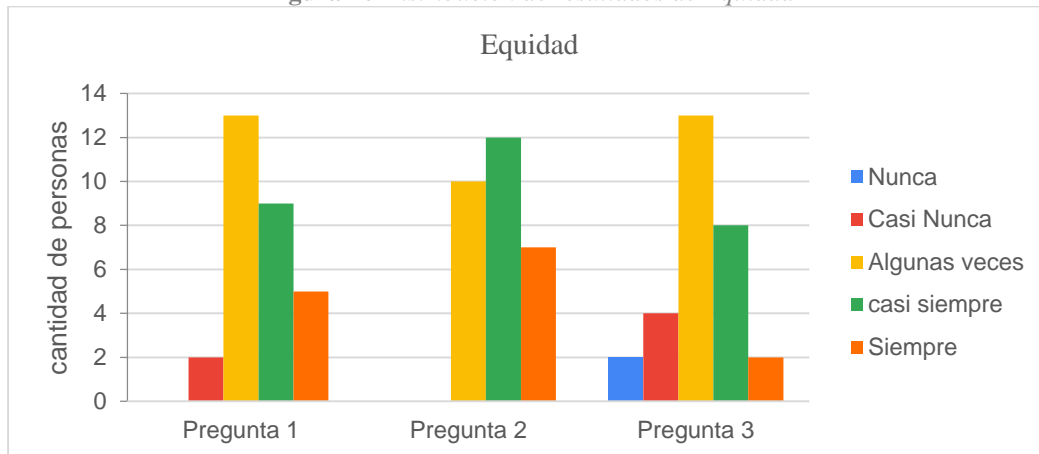
Tabla 12 Preguntas de variable Equidad

Variable: Equidad

Pregunta 1:	Puedo contar con un trabajo justo por parte de mi jefe
Pregunta 2:	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables
Pregunta 3:	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 10 Distribución de resultados de Equidad



Fuente: Elaboración propia (2021)

La equidad representa la medida de imparcialidad de una persona en este caso por parte del jefe, como primera instancia de contar con un trabajo justo, según las respuestas obtenidas a las preguntas mostradas en la Tabla 12 se considera que se presenta algunas veces con un 44%, en segunda instancia es que un 65% de las veces el asigna objetivos razonables y algunas veces es poco probable recibir un halago sin motivos con un 44%. La equidad que refleja el jefe en sus

colaboradores está en un nivel medio – alto lo que puede indicar que la percepción de la variable es buena.

6.2.8. Innovación

Tabla 13 Preguntas de variable Innovación

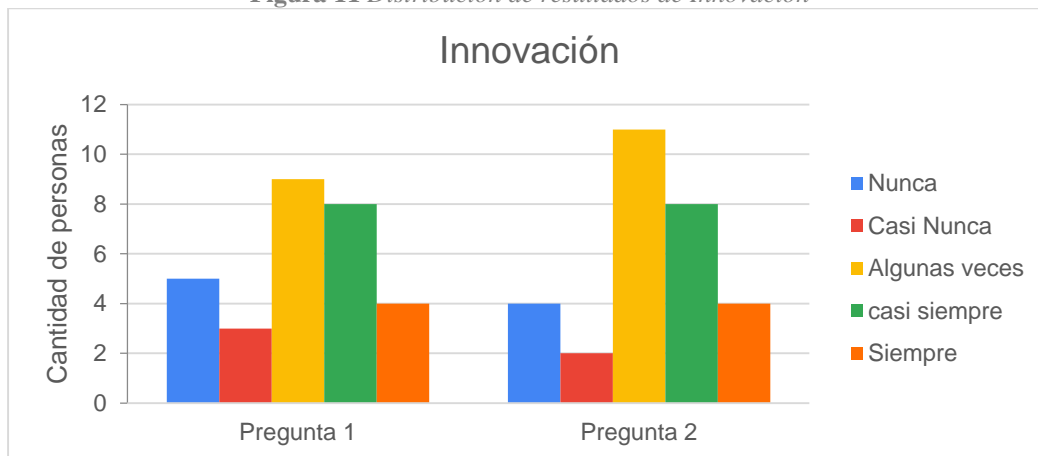
Variable: Innovación

Pregunta 1: Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas

Pregunta 2: A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta forma

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 11 Distribución de resultados de Innovación



Fuente: Elaboración propia (2021)

Es una variable que se está tomando mayor acogida en la gestión de personal y en la empresa no se presenta con frecuencia dado que los un 31% considera que algunas veces se les anima a desarrollar ideas propias y con un 37% en algunas ocasiones al jefe le agrada que el trabajador intente hacer de forma diferente su trabajo. Según estos porcentajes el nivel de innovación de la empresa es medio y puede mejorar en caso de ser evaluador por la empresa.

6.2.9. Ambiente físico

Tabla 14 Preguntas de variable Ambiente físico

Variable: Ambiente físico

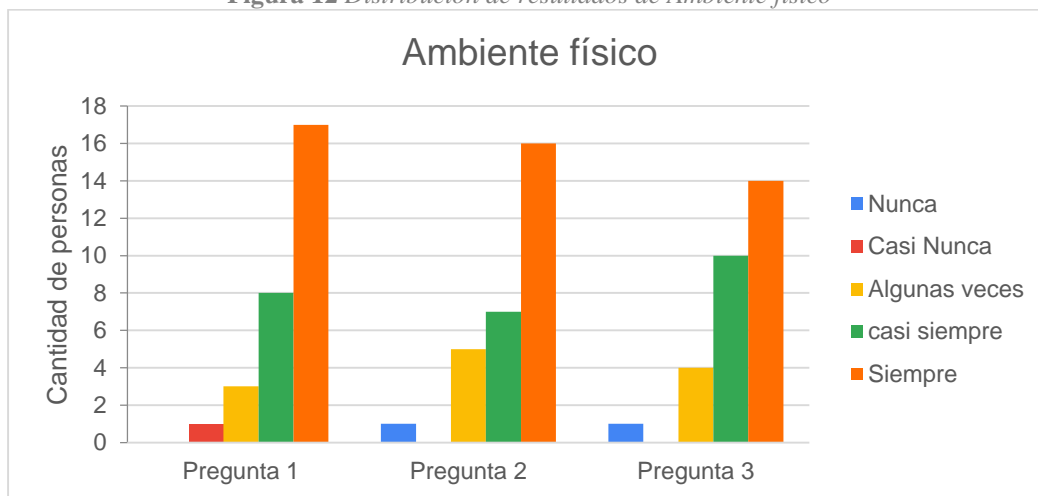
Pregunta 1: La iluminación con la que cuento en mi puesto de trabajo es acorde

Pregunta 2: La ventilación de mi lugar de trabajo es favorable

Pregunta 3: El entorno físico y el espacio que dispongo en mi lugar de trabajo es la necesaria

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 12 Distribución de resultados de Ambiente físico



Fuente: Elaboración propia (2021)

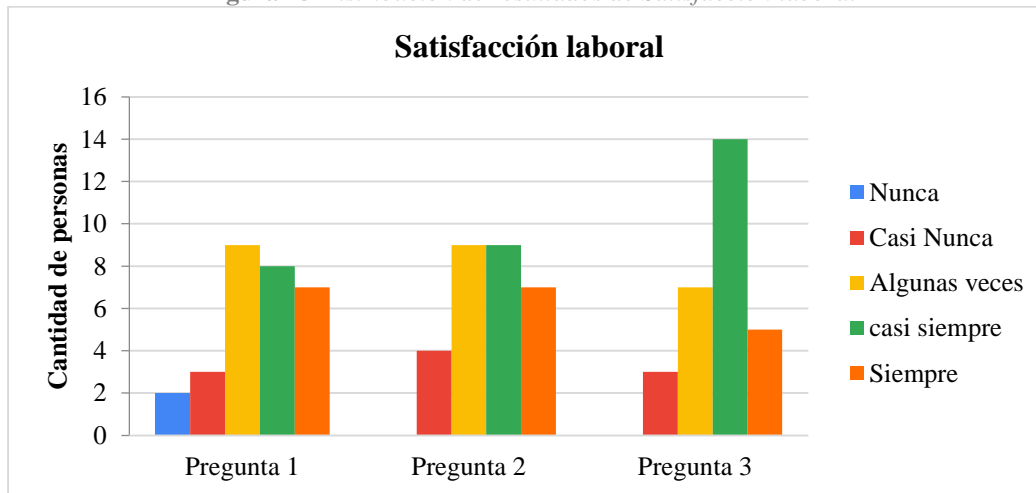
Desde la seguridad y salud en el trabajo es importante analizar el ambiente físico del trabajador para lograr una protección de la integridad del mismo, en este sentido, los encuestados respondieron a las preguntas planteadas en la Tabla 14 y según ellos la iluminación en su puesto de trabajo es aceptable en un 86% de los casos, la ventilación es también favorable con un 79% y el entorno físico en conjunto con el espacio es adecuado para un 82%. Se evidencia que el ambiente físico es apropiado de acuerdo con la apreciación de la población de la muestra.

6.2.10. Satisfacción laboral

Tabla 15 Preguntas de variable Satisfacción laboral

Variable: Satisfacción laboral**Pregunta 1:** En mi unidad de trabajo me brindan información y hay espíritu colaborador y de ayuda**Pregunta 2:** Mi jefe me alienta para mejorar mi trabajo**Pregunta 3:** La autonomía que tengo en mi trabajo puedo planificar su realización

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 13 Distribución de resultados de Satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia (2021)

La interrelación con la satisfacción de un colaborar se evidencia en su desempeño de sus labores y según los encuestados tiene en sus unidades de trabajo un espíritu colaborador y de ayuda en un 31% algunas veces mientras para otros es de un 51% entre casi siempre – siempre, el apoyo para mejorar continuamente en las labores se percibe en un 55% de los trabajadores y en cuanto a la autonomía de planificación se presenta con un 48% casi siempre.

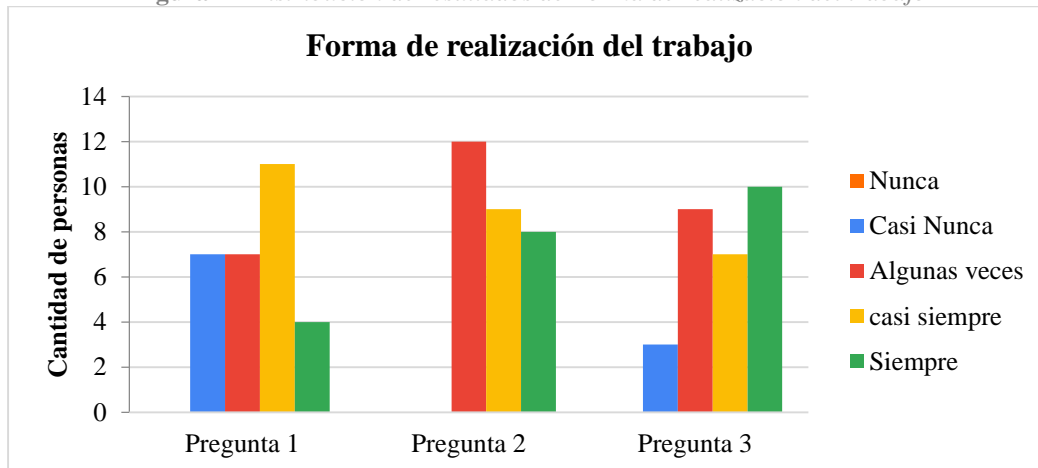
En definitiva, la satisfacción laboral en los encuestados es alta por las condiciones que se presentan en sus puestos de trabajo.

6.2.11. Forma de realización del trabajo**Tabla 16** Preguntas de variable Forma de realización del trabajo**Variable: Forma de realización del trabajo**

Pregunta 1:	La empresa me brinda las oportunidades para hacer las cosas que me gustan
Pregunta 2:	Las satisfacciones que me produce el desarrollar mi trabajo suelen ser buenas
Pregunta 3:	Mi trabajo me da la oportunidad de realizar las cosas en las que me destaco

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 14 Distribución de resultados de Forma de realización del trabajo



Fuente: Elaboración propia (2021)

Para los encuestados, a las preguntas mostradas en la Tabla 16 indica casi siempre y siempre tienen la oportunidad de hacer actividades que les gustan en un 51%, con un alto nivel de satisfacción con el desarrollo de su trabajo en un 58% y la percepción de apoyo cuando el trabajador le permiten realizar las actividades en que se destaca es de un 58% que se presenta la oportunidad en su labor. De acuerdo con estos resultados la empresa presenta una respuesta afirmativa superior a la mitad de sus colaboradores en la forma de realización de su trabajo.

6.2.12. Oportunidades de desarrollo

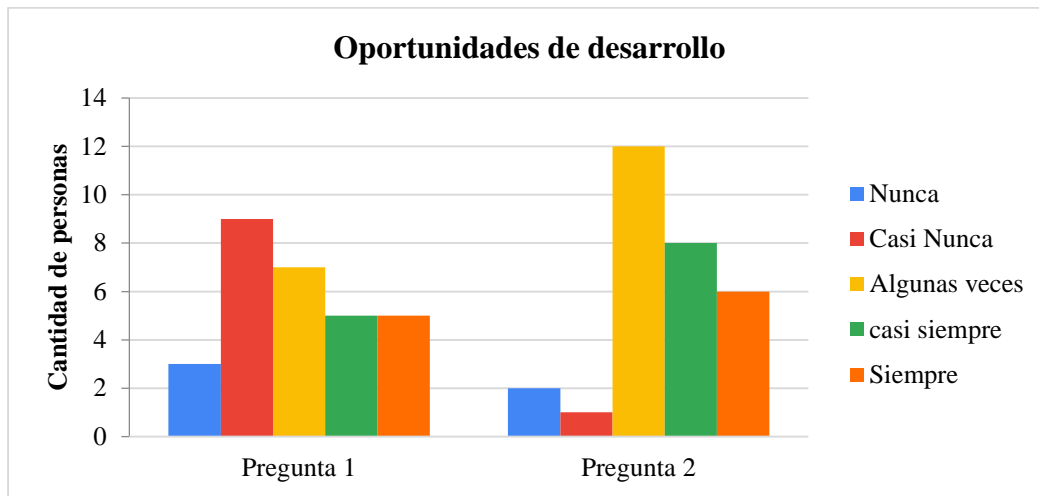
Tabla 17 Preguntas de variable Oportunidades de desarrollo

Variable: Oportunidades de desarrollo

Pregunta 1:	La empresa me brinda la oportunidad de hacer algún tipo de estudio
Pregunta 2:	La empresa me brinda la oportunidad de perfeccionar mis labores

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 15 Distribución de resultados de Forma de realización del trabajo



Fuente: Elaboración propia (2021)

La oportunidad de desarrollo hace parte de los requerimientos de autosuperación para los trabajadores y la empresa, según las preguntas mostradas en la Tabla 17 en cuanto a estudio, un 41% afirma que entre casi nunca y nunca brinda esta oportunidad, en cuanto a perfeccionar las labores un 41% considera que algunas veces sucede. Se evidencia que en la organización se ofrecen bajas oportunidades al trabajador lo que puede ser una desmotivación para el mismo.

6.2.13. Relación con mi jefe

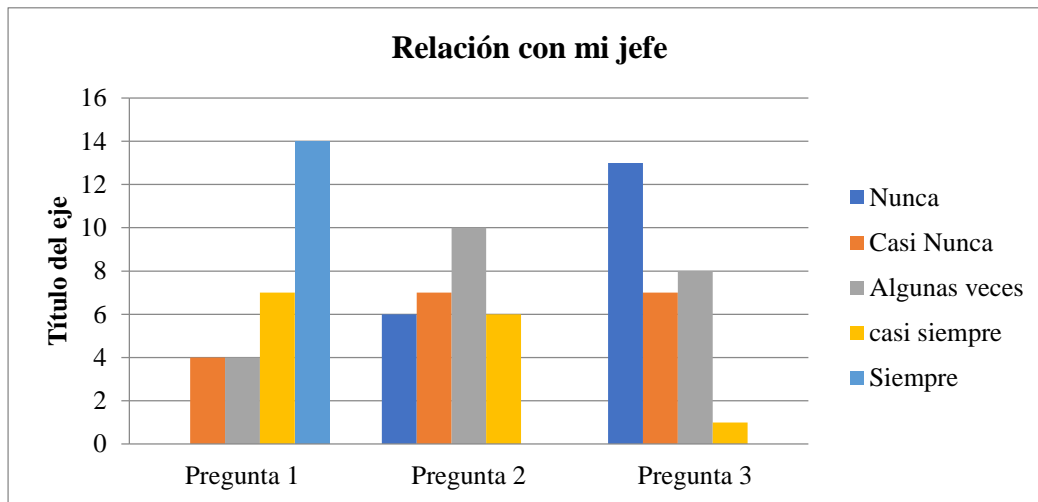
Tabla 18 Preguntas de variable Relación con mi jefe

Variable: Relación con mi jefe

Pregunta 1:	Estoy supervisado con frecuencia
Pregunta 2:	Es molesta la supervisión que ejercen sobre mi
Pregunta 3:	Juzgan de forma desagradable mi trabajo

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 16 Distribución de resultados de Relación con mi jefe



Fuente: Elaboración propia (2021)

El jefe es con una de las personas que mayor relación tiene un colaborador y de acuerdo con los resultados más de un 70% considera que es supervisado con frecuencia, y esta supervisión genera incomodidad algunas veces con 34% de respuestas afirmativas seguido de un 20% de casi siempre y la percepción de si juzgan de forma desagradable su trabajo contestaron un 44% que nunca. En general la organización analizada la relación con el jefe presenta un alto nivel de supervisión, pero no es desagradable para los trabajadores en la mayoría de casos.

6.2.14. Remuneración

Tabla 19 Preguntas de variable Remuneración

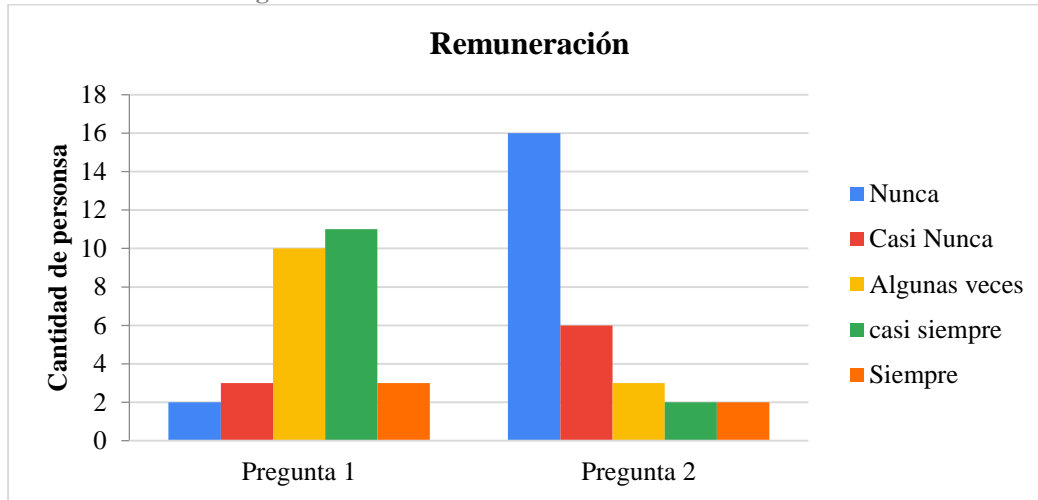
Variable: Remuneración

Pregunta 1: Se siente a gusto con el salario que recibe

Pregunta 2: Recibo Bonos y beneficios extra

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 17 Distribución de resultados de Remuneración



Fuente: Elaboración propia (2021)

En cuanto al factor salarial un 37% de los colaboradores encuestados se siente a gusto en cambio un 34% algunas veces, y con respecto a bonos y beneficios extra en un 55% nunca a recibo uno es estos dos. La remuneración en bonos y beneficios puede ser un incentivo para los trabajadores y para este caso en un mayor porcentaje nunca lo han recibido.

6.3. Propuesta de solución

Se propone el siguiente direccionamiento estratégico para la empresa, a fin de orientar la toma adecuada de decisiones basadas en los análisis de satisfacción, clima laboral e índices de ausentismo.

Principios corporativos

- Responsabilidad: Trabajar con seriedad, garantizando el pleno cumplimiento de los deberes y derechos, en consonancia con el compromiso con la organización y todos los colaboradores.

- **Confianza:** Cumplir con los acuerdos pactados, ofreciendo la mejor prestación de servicios a todos los clientes tanto internos como externos.
- **Trabajo en equipo:** Se trabaja en conjunto con el firme propósito común de lograr los objetivos planteados.

Objetivos estratégicos

- **Desarrollo humano:** Establecer acciones que permitan mejorar el clima organizacional en la organización en un periodo inferior a un año.
- **Satisfacción del personal:** Garantizar la satisfacción del personal que labora en la empresa a través de acciones cónsonas con las necesidades colectivas.

Matriz de proyección estratégica

A continuación, se presenta la Tabla 20 en la cual se describe cual será la estrategia para implementar en función de las necesidades específicas del personal. Del mismo modo, se detalla cual será el indicador para medir y la forma por la cual se llevará a cabo.

Tabla 20 *Matriz de estrategia*

Objetivo	Estrategia	Indicador	Tácticas
Satisfacción del personal			
Mejorar el clima organizacional	Ejecutar programas de motivación para el personal	Ausentismo Rotación	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar programa de reconocimiento al buen desempeño. • Entregar incentivos para los colaboradores • Diseñar y ejecutar una campaña de sensibilización a los colaboradores. • Reforzar programa de entrega y verificación de implementos de seguridad.
	Realizar campañas de sensibilización sobre la importancia del bienestar y del cuidado personal en la empresa	Accidentes laborales en el periodo	
Enfoque Humano			
Desarrollo del personal	Crear programa de metas u objetivos anuales	Cumplimiento de metas u objetivos de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer metas individuales a cada colaborador • Asignar presupuesto para capacitaciones específicas según necesidades en función de las metas.

	Establecer programa de entrenamiento específico	Numero de capacitaciones específicas	• Equiparar número de capacitaciones anuales según necesidades del colaborador.
--	-------------------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia (2021)

Sistema de medición

De la matriz expuesta en la Tabla 20 se desprende el sistema de medición a través del cual se hará seguimiento al cumplimiento de los objetivos planteados en el plan estratégico.

Satisfacción del personal

- Indicador: Ausentismo

Índice: Núm. de ausencias laborales / total empleados

Periodo de medición: Semanal, Meta: 0%

- Indicador: Rotación

Índice: Colaboradores nuevos / Total colaboradores

Periodo de medición: Trimestral, Meta: 5%

- Indicador: Accidentes laborales en el periodo

Índice: Total accidentes laborales periodo actual / Total accidentes laborales periodo anterior

Periodo de medición: Mensual, Meta: 1%

Desarrollo del personal

- Indicador: Cumplimiento de metas u objetivos

Índice: % de metas individuales cumplidas / Total de metas propuestas

Periodo de medición: Anual, Meta: 100%

- Indicador: Numero de capacitaciones especificas

Índice: % de capacitaciones recibidas / Total de capacitaciones impartidas

Periodo de medición: Anual, Meta: 100%

7. Conclusiones

Luego de culminado el proceso investigativo en el cual se realizan las conclusiones de la misma en función de los objetivos planteados,

En relación al primer objetivo específico referente a la caracterización de las acciones que en la actualidad adelanta la empresa prestadora de servicios de auditoria medica en el marco de la implementación del SG-SST para contribuir al bienestar laboral de sus trabajadores, a la cual de acuerdo a los resultados obtenidos luego de la aplicación de la herramienta diagnostica de la Resolución 0312 de 2019 es posible evidenciar que la empresa cuenta con los estándares mínimos en materia de cumplimiento de un programa basado en un SG-SST por lo que su condición es aceptable.

Asimismo, en cuanto al segundo objetivo específico basado en la medición de los factores de satisfacción y clima laboral que permita priorizar los aspectos a intervenir en el área administrativa de la empresa prestadora de servicios de auditoría médica. Se concluye:

Con base en la encuesta realizada a una población muestra de 29 trabajadores de la empresa seleccionada se determinó cual es la satisfacción laboral que se percibe desde cada una de las 14 variables establecidas en el estudio, en las cuales se destacan el ambiente físico, la

equidad, el reconocimiento, la cohesión y el apoyo a los trabajadores como buenos indicadores del clima laboral que se evidencia al interior de la organización, esto está dado ya que se observan en mayor cantidad afirmaciones positivas de las situaciones establecidas con lo que se puede concluir que el personal tiene bienestar y motivación para realizar sus actividades en la mayoría de los casos.

Por otra parte, las variables que presentan menores calificaciones son remuneración, innovación y oportunidades de desarrollo para los colaboradores de la empresa dado que consideran que son bajos o muy pocos en su cotidianidad laboral y esto puede representar una disminución del rendimiento en sus actividades porque no pueden ampliar sus competencias laborales, lo anterior es importante ya que la mayoría de los colaboradores esperan contar con buenas y retadoras oportunidades de desarrollo en las empresas a fin de planificar una carrera en la misma en la que a futuro pueda mejorar sus condiciones tanto laborales como profesionales en función de las necesidades individuales.

En cuanto al tercer objetivo específico, en referencia al planteamiento de un plan estratégico que le permita a la empresa de auditoría médica orientar la toma adecuada de decisiones teniendo en cuenta los análisis de satisfacción, clima laboral y los índices de ausentismo realizados. Se concluye:

La incorporación una serie de objetivos estratégicos específicos a las necesidades observadas en la empresa permiten abordar aspectos fundamentales para el correcto funcionamiento empresarial, ya que de ellos se desprende el compromiso tanto del colectivo como de los directivos de la empresa; quienes consideran la importancia que representa la satisfacción del personal, el clima laboral y los factores que contribuyen a un mayor número de ausencias a las actividades por parte de los colaboradores.

En este sentido, se plantean unas métricas basadas en las deficiencias observadas que permitirán establecer tácticas para abordar tanto el aspecto humano como el nivel de satisfacción del personal a través del desarrollo de múltiples propuestas en las cuales la consideración inicial se basa en lograr una incidencia positiva a mediano y largo plazo en toda la plantilla de colaboradores, ya que se toma en cuenta la apreciación de los mismos en el establecimiento de medidas puntuales para mejorar esta condición tanto laboral como personal.

Asimismo, en cuanto al método llevado a cabo para el logro de los objetivos planteados, es importante resaltar que los criterios utilizados para seleccionar al personal que realiza funciones administrativas para la empresa supuso dos aspectos importantes, por un lado, un aspecto muy positivo es que los mismos conocen a ciencia cierta el funcionamiento de la organización, la mayoría mantienen una relación de comunicación constante con las personas que ocupan los niveles superiores lo que resulto positivo ya que se mantiene esa interacción necesaria con los mismos que permitió responder ciertas preguntas específicas del instrumento aplicado que se relacionan directamente con la forma de trabajar y de actuar del jefe inmediato.

Por otro lado, un aspecto que resulto con cierta dificultad fue la disponibilidad de tiempo de las personas involucradas en el desarrollo de la investigación por parte de la empresa, así como, en la creación inicial de un ambiente de seguridad, privacidad y confidencialidad de la información aportada por el personal administrativo de la empresa, quienes inicialmente mantenían una posición de desconfianza ante la divulgación de la información o del trato y manejo que se le daría a la misma, situación que inicialmente limitaron el acceso a la información específica.

Finalmente, es posible realizar a futuro un abordaje específico en cuanto al nivel de cumplimiento de la empresa de los objetivos planteados, o de realizar un control sobre las

medidas correctivas planteadas a fin de mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores y con ello tener una incidencia positiva en el clima laboral en la organización, lo que permitiría evaluar el nivel de compromiso real de la empresa en relación a las necesidades específicas del capital humano con el que dispone en la dinámica laboral tan cambiante.

En otro orden de ideas,

8. Bibliografía

- Adecco. (03 de Mayo de 2019). *Satisfacción laboral e impacto en la productividad*. Obtenido de <https://blog.adecco.com.mx/satisfaccion-laboral-impacto-en-productividad/>
- Alcaldía de Bogotá. (1993). *Decreto 1295 de 1994, por el cual se determina la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales*.
- Arnedo Severich, H., & García Lopez, L. (2013). *Análisis del nivel de satisfacción de los empleados y docentes de la corporación educativa para el incremento de la productividad "CEIPRO" a través de un diagnóstico del clima organizacional*. Cartagena.
- Atencia Luquetta, J., Balaguera Cala, Y., & Cantillo Parejo, S. (2017). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: empresas comerciales santa marta*. Santa Marta.
- Congreso de Colombia. (1915). Ley 57 de 1915, sobre reparaciones por accidentes de trabajo.
- Congreso de Colombia. (1946). Ley 90 de 1946, por la cual se establece el seguro social obligatorio y se crea el instituto colombiano de seguro social.
- Congreso de Colombia. (2012). Ley 1562 de 2012, por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.
- Contreras Contreras, M. (2013). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una i.p.s de iii nivel de atención bogotá 2013*. Bogotá D.C.
- Fuentes Navarro, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la Ciudad De Quetzaltenango*. Quetzaltenango.
- González Vergara, L. (2016). *Análisis de la rotación de personal en empresas de auditoría*. Medellín.
- Guerrero Arenas, N. (2016). *Medición de la satisfacción laboral en una institución del sector financiero por medio del cuestionario S20/23 De Meliá & Peiró (1989)*. Bogotá D.C.
- Izquierdo, F. M. (Diciembre de 2011). *Medicina y seguridad del trabajo*. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2011000400010&script=sci_arttext&tlng=pt
- Lizarazo, C. (2010). *Breve historia de la salud ocupacional en colombia*. Bogotá D.C.
- México Forbes. (13 de Octubre de 2013). *Mexico, el país con mayor insatisfacción laboral de Latam*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/mexico-el-pais-con-mayor-insatisfaccion-laboral-de-latam/>

- Ministerio de Salud. (2013). *Ley 1616 de 2013, por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones.*
- Ministerio de trabajo. (2014). *Decreto 1443 de 2014, por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).*
- Ministerio de Trabajo. (2016). *Decreto 1072 de 2015, decreto único reglamento del sector trabajo.*
- Ministerio de Trabajo. (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 empleados y contratantes.*
- Montenegro Solarte, F. (2016). *Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia.* Bogotá D.C.
- Muñoz Riera, J. (2015). *Diagnóstico y propuesta de mejora de la satisfacción laboral del personal obrero y administrativo en el área de recolección de desechos sólidos de la empresa pública municipal de aseo de Cuenca "EMAC-EP" en el año 2014.* Cuenca.
- Nicuesa, M. (Junio de 2015). *Definición ABC.* Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/insatisfaccion.php>
- Rojas Martínez, C. (2013). *Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales universidades sucreñas.* Montería.
- Scielo. (30 de Junio de 2015). *Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público.* Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872015000800010&script=sci_arttext
- Secretaría Central del Hábitat . (1998). *Decreto 1567 de 1998, por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del estado.*
- Wagelindicator. (Marzo de 2020). *Tu salario.org.*
- Wilches Rubio, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia.* Bogotá D.C.