

ANÁLISIS DE CAUSAS DEL RIESGO PSICOSOCIAL QUE AFECTA A CAJEROS DE LA
OFICINA BANCOLOMBIA DE LA SUCURSAL CALLE 79 EN EL HORARIO EXTENDIDO
EN BOGOTÁ

Ángela Johanna Rodríguez M.
John Alexander Caicedo

Universidad Escuela Colombiana de Carreras Industriales – ECCI
Especialización Gerencia De La Seguridad Y Salud En El Trabajo
Proyecto De Grado
Bogotá D.C., Colombia
2017

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

ANÁLISIS DE CAUSAS DEL RIESGO PSICOSOCIAL QUE AFECTA A CAJEROS DE LA
OFICINA BANCOLOMBIA DE LA SUCURSAL CALLE 79 EN EL HORARIO EXTENDIDO
EN BOGOTÁ

Alumnos:

Ángela Johanna Rodríguez M.

John Alexander Caicedo

Proyecto de Grado

Director:

Claudia Liliana Infante Rincón

Universidad Escuela Colombiana de Carreras Industriales – ECCI
Especialización Gerencia De La Seguridad Y Salud En El Trabajo

Proyecto de Grado

Bogotá D.C., Colombia

2017

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

Tabla De Contenido

1.	Análisis De Causas Del Riesgo Psicosocial Que Afecta A Cajeros De La Oficina Bancolombia De La Sucursal Calle 79 En Bogotá	3
2.	Problema De Investigación	3
2.1.	Descripción Del Problema	3
2.2.	Formulación Del Problema	4
3.	Objetivos	5
3.1.	Objetivo General	5
3.2.	Objetivos Específicos.....	5
4.	Justificación Y Delimitación.....	6
4.1.	Justificación	6
4.2.	Delimitación.....	7
5.	Fuentes Para La Obtención De Información.....	8
5.1.	Fuentes Primarias.....	8
5.2.	Fuentes Secundarias.....	8
6.	Recursos	9
7.	Marco De Referencia De La Investigación.....	10
7.1.	Marco Teórico.....	10
7.2.	Marco Conceptual.....	11
7.3.	Marco Legal	12
7.4.	Marco Histórico	13
8.	Tipo De Investigación.....	15
9.	Diseño Metodológico.....	17
10.	Resultados	19
11.	Conclusiones	22
12.	Recomendaciones.....	24
13.	Referencias (Bibliografía).....	25
14.	Anexo 1. – Encuesta En Bancolombia Sucursal Calle 79 En Bogotá.....	27

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

1. **Análisis De Causas Del Riesgo Psicosocial Que Afecta A Cajeros De La Oficina Bancolombia De La Sucursal Calle 79 En Bogotá**

El riesgo psicosocial que se presenta en la oficina Bancolombia de la sucursal de la calle 79 para el personal del horario extendido, tiene causas de estrés, causadas por el alto volumen de atención al usuario que se genera en esos horarios y la necesidad con que los mismos desean la atención. De igual forma la ubicación de los puestos de trabajo, las condiciones de los puestos de trabajo, la presión de tiempo y la carga laboral que se genera en el horario.

2. **Problema De Investigación**

2.1. **Descripción Del Problema**

La oficina Bancolombia de la sucursal de la calle 79 tiene implementado un programa de vigilancia epidemiológico (PVE) para riesgo psicosocial dirigido al personal de las cajas, el cual está siendo supervisado por el responsable de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de la zona, ejecutado con el apoyo de la ARL Suramericana y un profesional en psicología ocupacional contratado para realizar: las baterías psicosociales, sesiones grupales e individuales, capacitaciones, charlas y presentar los informes correspondientes para la toma de decisiones y llevar al PVE al cumplimiento de sus objetivos.

De acuerdo a los indicadores de gestión, la implementación de dicho PVE ha sido favorable hasta el momento para el personal del horario del día, (8:30 am – 4:00 pm); sin embargo el personal del horario extendido (4:00 pm – 7:30 pm) no está respondiendo positivamente ante el PVE y por el contrario la carga y estrés laboral son cada vez mayores.

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

El riesgo psicosocial, (estrés, características de la condición del trabajo y condición de la tarea¹), fue identificado para todo el personal de las cajas sin discriminar los horarios y dado que las actividades planificadas y realizadas en el PVE están estandarizadas para todos los involucrados, es válido suponer que a pesar que las causas que originan el riesgo psicosocial para ambos horarios de trabajo son las mismas, sus condiciones no lo son y por lo tanto la gestión realizada dentro del marco del PVE no está contextualizada con la realidad de causas y condiciones que originan el riesgo psicosocial para los trabajadores de las cajas del horario extendido.

Esta diferencia no se puede tener en cuenta desde el punto de vista de las funciones de cada horario, puesto que las funciones son las mismas, las diferencias inician con la cantidad de personal en cada uno de los horarios, donde en el horario extendido se reduce el personal en dos funcionarios de cajas, cuando la cantidad de los clientes no tiene una disminución, por el contrario se presenta un aumento en la cantidad de los clientes, debido a que las personas aprovechan la finalización de sus horarios laborales para asistir al Banco. El cierre parcial de las cajas en el cambio de horario y total en dos de ellas, produce malestar en los clientes que se encuentran a la espera de ser atendidos, ocasionando agresividad en contra de los funcionarios desde la fila hasta el momento de ser atendidos.

2.2. Formulación Del Problema

¿Cuáles son las causas que originan el riesgo psicosocial que afecta a los trabajadores de las cajas en el horario extendido de las oficinas de Bancolombia de la sucursal calle 79 en Bogotá?

¹ Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). 2012. Guía técnica Colombiana GTC 45. Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional. Anexo A.

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Establecer las causas que originan el riesgo psicosocial para los cajeros del horario extendido en la oficina Bancolombia de la sucursal calle 79 en Bogotá.

3.2. Objetivos Específicos

- Revisar y observar el procedimiento de trabajo que realiza el personal de cajas del horario extendido desde el cambio de turno (recibir la caja del cajero de horario del día), hasta el arqueo de cajas (cierre de las mismas en la noche).
- Realizar una encuesta a los trabajadores de caja de ambas jornadas para establecer: su opinión acerca de las medidas implementadas, condiciones que generan el riesgo y detectar oportunidades de mejora.
- Realizar un comparativo de los hallazgos de la revisión, observación de procedimientos y encuestas realizadas a los trabajadores con la actual matriz de identificación y valoración de riesgos (para riesgo psicosocial en cajas).
- Proponer medidas que controlen y/o mitiguen el riesgo psicosocial que afecta a los cajeros del horario extendido acordes a las causas identificadas.

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

4. Justificación Y Delimitación

4.1. Justificación

Con la gran cantidad de entidades bancarias, y sus diferentes ubicaciones, es propio que existan unas con horarios adicionales de servicio, esto claro está que ayuda a la economía de un país; pero estas entidades, deben de garantizar que el servicio sea óptimo en todos los horarios, de igual manera es obligación de las organizaciones garantizar condiciones de trabajo seguros y saludables a todos sus empleados sin importar el horario en el cual participen, a fin de propiciar ambientes óptimos para el desarrollo de las actividades propias de la organización, generando satisfacción a usuarios, empleados, empleadores y por supuesto dar cumplimiento a la normatividad que aplica en el tema como lo es el Decreto 1072 de 2015.²

En el caso específico de la oficina Bancolombia de la calle 79, es claro que la organización está comprometida con la seguridad y salud de sus empleados, ya que en la actualidad se encuentra adelantando con diligencia el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Sin embargo como se menciona anteriormente, los indicadores de gestión señalan falencias en el PVE psicosocial para el personal de las cajas del horario extendido, propiciando estrés, desmotivación, bajo rendimiento en la atención al público, descontento de los empleados y clientes de la entidad.

Una herramienta fundamental para la toma de decisiones y planificación del PVE psicosocial es la identificación de peligros y valoración de riesgos, ya que esta herramienta permite analizar las causas y condiciones que generan o estimulan el riesgo en cada una de las tareas que componen un proceso, para el caso de las cajas es claro que el análisis de riesgos del

² Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/decreto-unico-reglamentario-trabajo.html>

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

cual se planifican las actividades del PVE no es compatible con el contexto del horario extendido, ya que la gestión realizada hasta el momento se ha adaptado a las necesidades y condiciones del horario del día pero no del horario extendido.

La importancia de la presente investigación y análisis del mismo es establecer las causas reales que originan el riesgo psicosocial en el las cajas del horario extendido para direccionar el PVE psicosocial a las necesidades reales de todos los empleados, y por ende satisfacción de usuarios y empleadores.

4.2. Delimitación

La presente investigación se realizará en las instalaciones de la sede Bancolombia, sucursal calle 79 de Bogotá D.C., el proceso de análisis de causas de riesgo psicosocial se aplicara al personal que labora en las cajas de atención al público en el horario extendido. *Debido al tiempo disponible de los investigadores, y la duración de la presente investigación, se estudiaran los documentos del proceso y encuestas, se plantearan las mejoras a que haya lugar para lograr cumplir el objetivo de la investigación.*

Se debe tener en cuenta que la población en la cual se realizará la presente investigación, tiene un tamaño de 10 personas en total, siendo 6 cajeros de la jornada del día y 4 cajeros de la jornada de horario extendido.

Por la parte financiera, se planea realizar las visitas necesarias únicamente, teniendo en cuenta que el desplazamiento y el tiempo de los empleados que intervienen en el proceso es restringido y se debe planear previamente con el área de dirección de la sucursal para que den la autorización, asimismo el aval para poder estudiar los documentos internos, como procedimientos, realización de observaciones y aplicación del instrumento encuesta.

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

5. Fuentes Para La Obtención De Información

5.1. Fuentes Primarias

Para lograr los objetivos propuestos es primordial la recolección de datos directamente en la oficina Bancolombia de la sucursal calle 79 de Bogotá, lo que permite obtener el máximo de información y así conseguir datos de manera exacta y lo más cercano a la realidad. Para ello se diseñaran métodos de recolección y análisis de datos y simulaciones las cuales nos acerquen a la realidad de la situación presentada y suministren la información necesaria para el tipo de investigación.

5.2. Fuentes Secundarias

Para el estudio y análisis del proyecto se debe recurrir a textos que logran ampliar la perspectiva no sólo conceptual, sino también práctica de los diferentes aspectos del tema de investigación. Para ello el medio más asequible son los textos de consultas especializados en el tema, Internet y otros recursos disponibles, los cuales se registran de manera selectiva, extractos o apartes completos, citas textuales y resúmenes de las fuentes secundarias escogidas, fundamentados en los conceptos que originaron esta investigación.

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

6. Recursos

Se listan los recursos necesarios para llevar a cabo el proyecto:

- Recursos humanos: Para el presente proyecto, los recursos humanos con los que se cuentan son las mismas personas que realizan la sustentación e investigación del mismo, equipo de investigación:
 Angela Johanna Rodríguez Martínez, Ingeniera Industrial
 John Alexander Caicedo, Ingeniero Industrial
- Recursos financieros: Los recursos financieros utilizados para la elaboración de este proyecto son los propios del equipo de investigación.
- Recursos tecnológicos: Los recursos tecnológicos utilizados para la elaboración de este proyecto son los propios del equipo de investigación, como por ejemplo computadores, impresora, calculadoras.
- Recursos físicos: Se cuenta con las instalaciones de la sede Bancolombia, sucursal calle 79 de Bogotá D.C., donde se llevara a cabo la investigación para el desarrollo del presente proyecto.

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	 
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

7. Marco De Referencia De La Investigación

7.1. Marco Teórico

La Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.³

Los factores de riesgo ocupacional a tener en cuenta para la prevención de enfermedades laborales psicosociales que puede presentarse en cualquier trabajador y puesto de trabajo, así como actividad laboral en la que existan agentes causales y demuestre la relación con el perjuicio a la salud está como por ejemplo: esfuerzo físico que demanda la ocupación, jornadas laborales extenuantes, movimientos repetitivos y posiciones forzadas que ocasionan 25 enfermedades sobresaliendo los trastornos de pánico y ansiedad, estrés, úlcera y gastritis crónica.

El artículo 4° de la Ley 1562 de 2012, define como enfermedad laboral aquella que es contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar.⁴

³ Ley 100 de 1993, diciembre 23 diario oficial No. 41.148 congreso de la republica

⁴ Ministerio de trabajo. www.mintrabajo.gov.co

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

7.2. Marco Conceptual

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

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

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

Condiciones de la tarea: Incluyen las demandas de carga mental (velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo); el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de otros, por dirección y por resultados); las demandas emocionales (por atención de clientes); especificación de los sistemas de control y definición de roles.

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

⁵ Resolución 002646 de 2008, Capítulo II, Artículo 05. Ministerio de Protección Social.

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

Estrés: Es una respuesta adaptativa a un estímulo que se percibe como amenazante y que en consecuencia demanda la activación de mecanismos psico-biológicos suplementarios en el individuo para hacerles frente; igualmente es importante conocer que existe un estrés positivo conocido como “Eustres” y es aquel que se presenta en situaciones que la persona puede controlar y predecir.

7.3. Marco Legal

- Según el Decreto 663 de 1993 del Ministerio de Hacienda en su Artículo 2o. Establecimientos de crédito. Establecimientos bancarios. Son establecimientos bancarios las instituciones financieras que tienen por función principal la captación de recursos en cuenta corriente bancaria, así como también la captación de otros depósitos a la vista o a término, con el objeto primordial de realizar operaciones activas de crédito.
- Resolución 016 de 1989, en su artículo 10, afirma que dentro de las actividades de los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo deben realizarse programas que permitan prevenir y controlar las enfermedades que se generan por los riesgos psicosociales.
- Decreto 295 de 1994, menciona en el capítulo IV el fomento de estilos de vida y trabajos saludables, teniendo en cuenta el perfil epidemiológico de la organización, lo cual implica que se realice análisis de riesgos incluyendo los factores de riesgos psicosociales.
- Decreto 1832 de 1994, en su artículo 1, numeral 42 nombra los factores de riesgo psicosocial laboral y las patologías causadas por estrés laboral o derivado del trabajo.

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

- Resolución 2546 de 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

- Decreto 2566 de 2009, por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales. Artículo 42, patologías causadas por el estrés en el trabajo: Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajo con técnicas de producciones en masa, repetitivas o monótonas o combinadas con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajo con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto de miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial o colon irritable.

- 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)

- Decreto 1072 de 2015 por el cual se expide el decreto único reglamentario para el sector trabajo.

7.4. Marco Histórico

Grupo BANCOLOMBIA es un conglomerado de empresas financieras que ofrece un amplio portafolio de productos y servicios financieros en 10 países (Colombia, Panamá, El Salvador, Guatemala, Honduras, Perú, Costa Rica, Puerto Rico, Nicaragua e Islas Caimán) a una diversa base de entidades e individuos de más de 10 millones de clientes.

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

Bancolombia es la entidad pionera en el sistema financiero colombiano con la apertura de la primera Sucursal Virtual Personas, inauguraron la Sucursal Virtual Empresas, la cual propició el primer sistema de pagos por Internet en Colombia; es la primera entidad en presentar la E-Card MasterCard, la primera tarjeta de crédito virtual en el país para realizar compras por Internet. Pioneros en abrir el primer corresponsal bancario en Colombia, un canal que ya se exportó a El Salvador, y con la APP, lanzada en los últimos años, facilitaron más de 230 millones de transacciones al año.

Bancolombia cuenta con un conjunto de prácticas de transparencia, ética, gobierno corporativo, control interno y riesgos que permiten garantizar que tengan un modelo de Gobierno Corporativo sólido y sostenible que genere confianza para todos nuestros grupos de interés y garantice la sostenibilidad de los negocios de las compañías en todos los países donde tenemos presencia.⁶

Encaminados a ser una Banca más Humana, en el Grupo Bancolombia ha fundamentado todas sus actuaciones en el desarrollo de principios éticos que se recogen en el Código de Ética, y se rigen bajo las disposiciones prescritas en el reglamento interno de trabajo.⁷

⁶ Gobierno corporativo del grupo Bancolombia, <http://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/informacion-corporativa/gobierno-corporativo/>

⁷ Reglamento interno de trabajo grupo Bancolombia, <http://www.grupobancolombia.com/wps/wcm/connect/ad863d40-0536-4b6b-8ea9-1dc4f60efa9a/reglamento-interno-del-trabajo-bancolombia.pdf.pdf?MOD=AJPERES&CVID=I2iJBX>

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

8. Tipo De Investigación

La investigación descriptiva busca caracterizar de modo sistemático aspectos relevantes de una población, o área de interés, para ser sometido a análisis, recolectar toda la información necesaria para poder llegar al resultado de la investigación. Según el punto de vista de Sabino, "la investigación descriptiva consiste en describir algunas características fundamentales en conjunto homogéneo de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento".⁸ este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea.

Aquí los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento, su objetivo es llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas, su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Se puede dividir en nueve etapas

- A. Examinar las características del problema.
- B. Definición y formulación de hipótesis.
- C. Enuncian los supuestos en que se basa la hipótesis.
- D. Eligen las fuentes para elaborar el marco teórico.
- E. Selección de técnicas de recolección de datos.
- F. Establecen categorías precisas, que se adecúen al propósito del estudio y permitan poner de manifiesto las semejanzas, diferencias y relaciones significativas.
- G. Verificación de validez del instrumento.
- H. Realizar observaciones objetivas y exactas.
- I. Descripción, análisis e interpretación de datos

⁸ Sabino C. (2003), El Proceso de Investigación. Editorial Panapo 2p. 8, Caracas.

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

Con la recolección de datos, el método elegido dependerá de la naturaleza del problema y de la finalidad para la que se desee utilizar los datos:

Población total: Muchas veces no es difícil obtener información acerca de todas las unidades que componen una población reducida, pero los resultados no pueden aplicarse a ningún otro grupo que no sea el estudiado.

Muestra de la población: Cuando se trata de una población excesivamente amplia se recoge la información a partir de unas pocas unidades cuidadosamente seleccionadas, ya que si se aborda cada grupo, los datos perderían vigencia antes de concluir el estudio. Si los elementos de la muestra representan las características de la población, las generalizaciones basadas en los datos obtenidos pueden aplicarse a todo el grupo.

Los datos descriptivos se expresan en términos cualitativos (símbolos verbales) y cuantitativos (por medio de símbolos matemáticos).

Se puede utilizar uno de ellos o ambos a la vez.

Dentro de sus ventajas podemos encontrar una buena percepción en el funcionamiento de lo investigado en cuanto a la manera en que se comportan las variables, factores o elementos; Plantea nuevos problemas y preguntas de investigación; Brinda bases cognitivas para estudios descriptivos o explicativos; Mayor riqueza en la información; Estudio en un contexto de interacción; Acercamiento en situaciones reales; Permite identificar las características del evento de estudio.

Tipos de investigación descriptiva

- Estudios tipo encuesta.
- Estudios de interrelaciones.
- Estudios de desarrollo.

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

9. Diseño Metodológico

Para dar inicio al proceso de valoración de los factores de riesgo psicosocial, se tuvo el apoyo de la ARL Suramericana, quien a través de personal idóneo generó los espacios adecuados para sensibilizar al personal en riesgo psicosocial y ofrecerle toda la información requerida sobre la evaluación a realizar. Estas campañas de la ARL, son fomentadas periódicamente en toda la red de oficinas del grupo Bancolombia. Por este motivo se decidió delimitar el presente proyecto con el personal de cajas de la oficina Bancolombia de la sucursal calle 79 en Bogotá, el cual consta de 10 funcionarios para el área de cajas, (6 personas en el horario del día y 4 personas en el horario extendido).

La metodología utilizada para este proyecto, fue una investigación descriptiva, por medio de la observación como primera medida en ambas jornadas, la forma en que se realizaba el empalme entre las dos jornadas, la forma en que se está realizando los procesos en caja y por supuesto quedarse en cada una de las jornadas desde su apertura hasta su cierre, nos dieron las pautas para revisar la forma en que se está laborando en el área de cajas.

Se elabora una encuesta que es aplicada a los trabajadores del área de cajas en ambas jornadas, donde se pregunta acerca de su opinión de las medidas y programas que implementa la ARL Suramericana. En estas encuestas también se pregunta acerca de las funciones que deben realizar, así como los clientes que reciben en el transcurso de las jornadas, localizando con ellas condiciones de factores de riesgos. Dentro de las encuestas, se encuentra un espacio final donde se le pide al trabajador sugerencias que puedan mejorar su ambiente laboral, las cuales puedan ayudar a sacar oportunidades de mejora.

Modelo de Encuesta:

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

ENCUESTA EN BANCOLOMBIA SUCURSAL CALLE 79 BOGOTÁ

Nombre: _____ **Fecha:** _____

Cargo: _____ **Jornada:** _____ **Hora Entrada:** _____ **Hora Salida:** _____

1. ¿Cuánto se demora en aperturar su puesto de trabajo? _____
2. ¿Cuánto se demora en realizar el cierre de su puesto de trabajo? _____
3. ¿Cuántos clientes al día atiende? _____
4. ¿Cuánto es el tiempo que debe durar la atención por cada cliente? _____
5. ¿Cuánto dura por promedio con un cliente? _____
6. ¿Cuál es su concepto de los clientes que atiende? _____

7. ¿Cada cuánto se levanta para realizar pausas activas? _____
8. ¿Qué sugerencias propondría para mejorar el ambiente laboral en su jornada? _____

Fuente: Autores

Después de haber realizado la observación pertinente en ambas jornadas, y de tener los resultados que arrojaron las encuestas, se realizó la comparación entre ambas jornadas, para así poder establecer realmente, si los lineamientos de los procesos están justamente establecidos para ambas jornadas.

De esta forma se pudo evidenciar el riesgo psicosocial que hay en cajas y la forma en que se presenta en un mayor índice en la jornada de horario extendido.

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

10. Resultados

Se realiza la tabulación de las encuestas – Anexo 1., (hay que aclarar que las respuestas dadas por el personal de caja, son estimados y aproximaciones de un día normal de trabajo).

El horario de trabajo para cada una de las jornadas es el siguiente:

- Jornada Día: Lunes a Viernes de 8:30am a 4:00pm (apertura Banco desde las 9:00am).
- Jornada Horario Extendido: Lunes a Viernes de 4:00pm a 7:30pm (Cierre Banco hasta las 7:00pm), Sábados de 9:30am a 2:30pm (apertura Banco desde las 10:00am, cierre Banco hasta las 2:00pm)

Personal Cajas:

Cajero 1: Eina Isabel Mahecha, Cajera Principal – Jornada Día

Cajero 2: Daniela Esther Ávila, Cajera – Jornada Día

Cajero 3: Diego Armando López, Cajero – Jornada Día

Cajero 4: Judit Fabiola Borbón, Cajera – Jornada Día

Cajero 5: María Alejandra Sánchez, Cajera – Jornada Día

Cajero 6: Mónica Nathaly Hincapié, Cajera – Jornada Día

Cajero 7: Christian Camilo Romero, Cajero Principal – Jornada Extendido

Cajero 8: Ingrid Janneth Vela, Cajera – Jornada Extendido

Cajero 9: Jessica Marcela Prieto, Cajera – Jornada Extendido

Cajero 10: Liceth Lorena Gutiérrez, Cajera – Jornada Extendido

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO				Código Clase: 1663IC (4860)			
	Proceso: PROYECTO DE GRADO			Fecha de emisión: 26-Feb-2017		Fecha de versión: 21-Abr-2017		

Respuestas de las encuestas:

	Jornada	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8
Cajero 1	Diurna	10 min	15 min	65	4 min	5 min	Son muy tranquilos	2 horas	Mayor comunicación entre los compañeros
Cajero 2	Diurna	15 min	20 min	50	5 min	3 min	Clientes regulares	3 horas	Paquetes de los formatos a diligenciar por clientes ya armados
Cajero 3	Diurna	10 min	20 min	60	5 min	5 min	Hacen las mismas transacciones por lo general	2 horas	Mantener un mayor orden de los papeles en el puesto de trabajo
Cajero 4	Diurna	8 min	25 min	55	4 min	4 min	Calmados, amables y muy comprensivos	2 horas	Tener siempre abierto el link del grupo de caja para tener una comunicación fluida
Cajero 5	Diurna	10 min	20 min	65	5 min	6 min	No son los dueños de las cuentas, siempre los envían a realizar las transacciones	2 horas	Tener a la mano la carpeta de procesos para resolver dudas inmediatas
Cajero 6	Diurna	10 min	15 min	60	5 min	8 min	Tranquilos	2 horas	Mejorar la comunicación con los compañeros
Cajero 7	Extendido	15 min	15 min	50	5 min	8 min	Vienen con mucho afán	N/A	Buscar alternativas para que la entrega de caja a la hora del empalme sea más justa en horarios
Cajero 8	Extendido	20 min	10 min	55	4 min	9 min	Traen demasiadas operaciones a realizar	N/A	La asignación de los clientes en caja sea más ordenada en el momento del empalme
Cajero 9	Extendido	15 min	10 min	50	5 min	10 min	Son agresivos, no leen lo que van a hacer, traen prisa y muchas transacciones	N/A	El cierre del día, debería hacerse en el backoffice, así cada cajero se cuadra sin presiones, generando que la apertura de caja en horario extendido, no se demore
Cajero 10	Extendido	15 min	15 min	60	5 min	8 min	Son un poco impacientes y groceros	N/A	Traer de uno a dos cajeros más para horario extendido, por la cantidad de clientes que entran en la tarde-noche

Fuente: Autores

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

De la observación realizada, (la cual fue efectuada en diferentes días), en ambas jornadas, junto con la información recolectada de las encuestas se puede deducir lo siguiente:

- La apertura de las cajas en el horario extendido toma un tiempo mayor que en la apertura de las cajas en la mañana, el cual según el caso puede extenderse de 10 minutos a 30 minutos.
- Hay un incremento porcentual de los clientes vs la cantidad de personal atendiendo en cajas durante el horario extendido.
- El tiempo que usan el personal de cajas para el cierre de cajas en el horario del día es mayor al usado que el del horario extendido.
- El tiempo real usado para la atención de un cliente, es mayor al indicado en el proceso, en especial para los clientes de horario extendido.
- Los clientes de horario extendido tiene un carácter diferente a los clientes del horario del día.
- El personal de horario extendido, no realiza pausas activas durante su jornada laboral.
- Muchos de los clientes que abandonan la sucursal al medio día por no esperar a ser atendidos, vuelven en la noche después de haber terminado sus jornadas laborales a realizar sus transacciones.
- Los clientes de la jornada del día, la mayoría son personas enviadas por empresas o terceros a realizar las transacciones, no son las dueñas de las cuentas o los dueños de las operaciones a realizar.
- Los clientes de la jornada de horario extendido, la mayoría son los dueños de las cuentas y los dueños de las operaciones a realizar.
- En el momento de empalme entre las dos jornadas hay una interrupción del servicio por la mayoría de las cajas y el cierre de dos cajas, ocasionando malestar en los clientes.

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

11. Conclusiones

Es importante resaltar la forma en que en la actualidad grandes empresas como Bancolombia, se preocupa en la generación del bienestar de sus empleados, en este caso la implementación de un programa de vigilancia epidemiológico (PVE) para riesgo psicosocial dirigido al personal de las cajas.

Al hacer la revisión de los resultados, nos podemos dar cuenta que en las dos jornadas se están presentando unas diferencias en cuanto al volumen de los clientes, el tipo de operaciones que van a realizar, así como el tipo de clientes que ingresan a la sucursal en ambos horarios.

El Banco cuenta con un programa (Qflow), el cual asigna el turno a cada cliente y direcciona a la caja en la cual será atendido cada persona que ingresa al Banco. Mediante este sistema, se tiene establecido que en la jornada del día con 8 horas laborales, donde se deja media hora de almuerzo y media hora para realizar 2 pausas activas, cada cajero puede atender a un cliente cada 5 minutos, es decir 12 clientes por hora, lo que nos da una capacidad de atención de 84 clientes en la jornada del día por cajero.

Actualmente cada caja del día está atendiendo un promedio de 60 clientes en el día, lo que nos indica que la capacidad de atención se encuentra dentro los parámetros adecuados, permitiendo que el personal de cajas pueda demorarse un poco más con algunos clientes específicos que realizan más de una transacción en el área de cajas o que bien su operación tiene algún grado de complejidad que hace tomar un mayor tiempo en su atención (consignaciones muy grandes, pago de impuesto de aduanas, cambio de cheques con el cual se realizaran otros pagos en la sucursal, etc.). Además de poder realizar una pequeña gestión comercial con los clientes (aperturas de fiducias, programación de débitos automáticos y ventas de seguros), lo cual es una exigencia por parte del Banco al personal de cajas para su cumplimiento en el PGC.

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

Ahora en la jornada de horario extendido, se establecen 4 horas laborales, donde se dejan 15 minutos para realizar 1 pausa activa, cada cajero puede atender a un cliente cada 5 minutos, es decir 12 clientes por hora, lo que nos da una capacidad de atención de 42 clientes en la jornada de horario extendido por cajero.

Actualmente cada caja de horario extendido, está atendiendo un promedio de 54 clientes en su jornada, lo que nos indica que la capacidad de atención se encuentra saturada, es decir que su ocupación esta en el 128,6 %. Ocasionando así una demora en el servicio, congestión de la sucursal, inconformidad por parte de los clientes, no poder realizar la gestión comercial pedida por el Banco por parte de los cajeros y salidas tarde de la sucursal, ya que a pesar que el Banco cierra a las 7pm, se deben atender a todos los clientes que se encuentren dentro de la sucursal y al final hacer el cierre contable de la misma.

La mayoría de los clientes que asisten durante la jornada del día, son personas que están realizando un encargo en el Banco, es decir no son los dueños de las cuentas o no son los titulares de la operación que están realizando en caja, por lo que en general tienen el tiempo disponible para realizar los encargos en el Banco, así como al haber algún tipo de inconveniente, (números de cuentas erradas, falta de información para la operación a realizar, firmas no coinciden con el sistema, etc), se devuelven a las empresas a corregir estas incongruencias y vuelven después a la sucursal a realizar la transacción.

La mayoría de los clientes que asisten durante la jornada de horario extendido, son los dueños de las cuentas o los titulares de las operaciones a realizar en caja, estas personas por lo general aprovechan el horario extendido, ya que asisten a él después de haber terminado con sus respectivas jornadas laborales. Estas personas ya desean irse a sus casas a descansar, por lo que esperas muy largas para ser atendidos, generan disconformidad y al presentarse algún tipo de inconveniente en caja, no desean “perder tiempo” en su corrección, ya que por el horario muchas veces ya no alcanzarían a realizar la transacción que necesitan realizar ese día.

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

12. Recomendaciones

La sucursal cuenta con la capacidad de traer uno o dos cajeros adicionales para horario extendido, lo que generaría una mayor atención en los clientes, reduciendo tiempos de espera y por supuesto, los cajeros de horario extendido, pueden realizar sus pausas activas y ya podrían realizar la gestión comercial exigida por el Banco para poder cumplir con su PGC.

En el momento de cierre de las cajas del día, se puede establecer que las cajas vayan cerrando de forma secuencial, no al mismo tiempo como está pasando actualmente, así cada vez que vaya cerrando una caja del día, se aperture una de la jornada de horario extendido, dejando al final el cierre de las dos cajas que no tienen reemplazo para la jornada entrante.

La sucursal en el área de las cajas, tiene una oficina a puerta cerrada denominada Backoffice, cada vez que una caja del día cierre, puede realizar su cuadro de documentos y dinero en esta oficina, de esta forma no se incurrirá en la demora de apertura de las cajas de horario adicional, ya que pueden hacer su apertura sin tener que esperar a que el puesto de trabajo sea entregado después de que el cajero saliente se encuentre cuadrado en su totalidad.

Antes que el personal de cajas de horario extendido aperturen sus puestos, el director de la oficina puede establecer el perfil de atención para ese día de cada uno de los funcionarios, es decir no esperar a que tengan abierto el sistema para asignarles las cajas, (general, prioritaria, preferencial y empresarial), ya que en ocasiones cuando se van aperturando las cajas, todas están con un perfil, haciendo que en sala durante un tiempo un grupo de clientes no sean atendidos, sino hasta que todas las cajas están abiertas y el director define los perfiles de atención.

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

13. Referencias (Bibliografía)

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2012), Guía técnica Colombiana GTC 45. Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional. Anexo A.

Ministerio de Trabajo, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo (2015), Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/decreto-unico-reglamentario-trabajo.html>

Ley 100 de 1993, diciembre 23 diario oficial No. 41.148 congreso de la republica

Artículo 4° de la Ley 1562 de 2012

Resolución 002646 de 2008, Capítulo II, Artículo 05. Ministerio de Protección Social.

Decreto 663 de 1993 del Ministerio de Hacienda

Resolución 016 de 1989

Decreto 295 de 1994

Decreto 1832 de 1994

Resolución 2546 de 2008

Decreto 2566 de 2009

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

Decreto 1443 de 2014

Grupo Bancolombia (2016), Gobierno corporativo del grupo Bancolombia, Recuperado de

<http://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/informacion-corporativa/gobierno-corporativo/>

Grupo Bancolombia (2016), Reglamento interno de trabajo grupo Bancolombia, Recuperado de

<http://www.grupobancolombia.com/wps/wcm/connect/ad863d40-0536-4b6b-8ea9-1dc4f60efa9a/reglamento-interno-del-trabajo-bancolombia.pdf.pdf?MOD=AJPERES&CVID=12iBJBx>

Sabino C. (2003), El Proceso de Investigación, 2p. 8, Editorial Panapo, Caracas.

Ávila Baray H. (2006), Introducción a la metodología de la investigación, Edición electrónica, México, Recuperado de: www.eumed.net/libros/2006c/203/

Tamayo M. (1999), Serie Aprender a Investigar. Módulo 2: La investigación. Bogotá, Colombia. ICFES.

Meyer, W & Van Dalen, D. (1978), Manual de técnica de la investigación educacional. Editorial Paidós.

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

14. Anexo 1. – Encuesta En Bancolombia Sucursal Calle 79 En Bogotá

ENCUESTA EN BANCOLOMBIA SUCURSAL CALLE 79 BOGOTÁ

Nombre: Eina Teabel Morecha Fecha: 14-Marzo-2017

Cargo: cajera Jornada: Día Hora Entrada: 8:30 Hora Salida: 16:00

- ¿Cuánto se demora en aperturar su puesto de trabajo? 10 minutos
- ¿Cuánto se demora en realizar el cierre de su puesto de trabajo? 15 minutos
- ¿Cuántos clientes al día atiende? 65 clientes
- ¿Cuánto es el tiempo que debe durar la atención por cada cliente? cuatro minutos
- ¿Cuánto dura por promedio con un cliente? 5 minutos
- ¿Cuál es su concepto de los clientes que atiende? son muy tranquilos

7. ¿Cada cuánto se levanta para realizar pausas activas? 2 horas

8. ¿Qué sugerencias propondría para mejorar el ambiente laboral en su jornada? mayor comunicación entre los compañeros.

ENCUESTA EN BANCOLOMBIA SUCURSAL CALLE 79 BOGOTÁ

Nombre: Dawela Esther Avila Fecha: 14.03.2017

Cargo: Cajera Jornada: Diurna Hora Entrada: 8:30a Hora Salida: 4:00 pm

- ¿Cuánto se demora en aperturar su puesto de trabajo? 15 minutos
- ¿Cuánto se demora en realizar el cierre de su puesto de trabajo? 20 minutos
- ¿Cuántos clientes al día atiende? 50 clientes
- ¿Cuánto es el tiempo que debe durar la atención por cada cliente? 5 minutos
- ¿Cuánto dura por promedio con un cliente? 3 minutos
- ¿Cuál es su concepto de los clientes que atiende? Clientes regulares

7. ¿Cada cuánto se levanta para realizar pausas activas? 3 horas

8. ¿Qué sugerencias propondría para mejorar el ambiente laboral en su jornada? Paquetes de los formularios a diligenciar por cliente ya armados.

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

ENCUESTA EN BANCOLOMBIA SUCURSAL CALLE 79 BOGOTÁ

Nombre: DIEGO ARAUNO LUPEZ Fecha: 15/ MARZO/2017

Cargo: CAJERO Jornada: DIA Hora Entrada: 8:30 Hora Salida: 16:00

9. ¿Cuánto se demora en aperturar su puesto de trabajo? 10 MINUTOS
10. ¿Cuánto se demora en realizar el cierre de su puesto de trabajo? 20 MINUTOS
11. ¿Cuántos clientes al día atiende? 60
12. ¿Cuánto es el tiempo que debe durar la atención por cada cliente? 5 MINUTOS
13. ¿Cuánto dura por promedio con un cliente? 5 MINUTOS
14. ¿Cuál es su concepto de los clientes que atiende? HACER LAS MISMAS TRAN-
SACCIONES POR LO GENERAL
15. ¿Cada cuánto se levanta para realizar pausas activas? 2 HORAS
16. ¿Qué sugerencias propondría para mejorar el ambiente laboral en su jornada?
MANTENER UN MAYOR ORDEN DE LOS PAPELES EN EL
PUESTO DE TRABAJO.

ENCUESTA EN BANCOLOMBIA SUCURSAL CALLE 79 BOGOTÁ

Nombre: Judit Fabiola Borbon Fecha: 15-03-17

Cargo: Cajera Jornada: DIURNA Hora Entrada: 8:30 Hora Salida: 4:00

9. ¿Cuánto se demora en aperturar su puesto de trabajo? 8 Minutos
10. ¿Cuánto se demora en realizar el cierre de su puesto de trabajo? 25 Minutos
11. ¿Cuántos clientes al día atiende? 55
12. ¿Cuánto es el tiempo que debe durar la atención por cada cliente? 4 Minutos
13. ¿Cuánto dura por promedio con un cliente? 4 Minutos
14. ¿Cuál es su concepto de los clientes que atiende? Calmaados, amables
y muy comprensivos
15. ¿Cada cuánto se levanta para realizar pausas activas? 2 horas
16. ¿Qué sugerencias propondría para mejorar el ambiente laboral en su jornada?
TEMER
siempre abiertos el link de grupo de
caja para tener una comunicación
Fluida.

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

ENCUESTA EN BANCOLOMBIA SUCURSAL CALLE 79 BOGOTÁ

Nombre: María Alejandra Sanchez Fecha: 14. Mar 2017

Cargo: Cajera Jornada: Día Hora Entrada: 8:30 Hora Salida: 4:00pm

- ¿Cuánto se demora en aperturar su puesto de trabajo? 10 minutos
- ¿Cuánto se demora en realizar el cierre de su puesto de trabajo? 20 minutos
- ¿Cuántos clientes al día atiende? 65
- ¿Cuánto es el tiempo que debe durar la atención por cada cliente? 5 minutos
- ¿Cuánto dura por promedio con un cliente? 6 minutos
- ¿Cuál es su concepto de los clientes que atiende? No son los dueños de las cuentas, siempre los envían a realizar las transacciones
- ¿Cada cuánto se levanta para realizar pausas activas? 2 horas
- ¿Qué sugerencias propondría para mejorar el ambiente laboral en su jornada?
tener a la mano la carpeta de procesos para resolver dudas inmediatas

ENCUESTA EN BANCOLOMBIA SUCURSAL CALLE 79 BOGOTÁ

Nombre: Monica Nathaly Hineppre Fecha: 14 03 2017

Cargo: Cajera Jornada: Día Hora Entrada: 9:30 Hora Salida: 4:00

- ¿Cuánto se demora en aperturar su puesto de trabajo? 10 minutos
- ¿Cuánto se demora en realizar el cierre de su puesto de trabajo? 15 minutos
- ¿Cuántos clientes al día atiende? 60 Clientes
- ¿Cuánto es el tiempo que debe durar la atención por cada cliente? 5 minutos
- ¿Cuánto dura por promedio con un cliente? 8 minutos
- ¿Cuál es su concepto de los clientes que atiende? Tranquilos
- ¿Cada cuánto se levanta para realizar pausas activas? 2 horas
- ¿Qué sugerencias propondría para mejorar el ambiente laboral en su jornada?
Mejorar la comunicación con las compañeras.

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

ENCUESTA EN BANCOLOMBIA SUCURSAL CALLE 79 BOGOTÁ

Nombre: Christian Camilo Romero Fecha: 14-03-17

Cargo: Cajero Ppal Jornada: Extaruido Hora Entrada: 4pm Hora Salida: 7:30pm

- ¿Cuánto se demora en aperturar su puesto de trabajo? 15 min
- ¿Cuánto se demora en realizar el cierre de su puesto de trabajo? 15 min
- ¿Cuántos clientes al día atiende? 50 clientes
- ¿Cuánto es el tiempo que debe durar la atención por cada cliente? 5 min
- ¿Cuánto dura por promedio con un cliente? 8 min
- ¿Cuál es su concepto de los clientes que atiende? vienen con mucho a fan
- ¿Cada cuánto se levanta para realizar pausas activas? no realizo
- ¿Qué sugerencias propondría para mejorar el ambiente laboral en su jornada?
Buscar alternativas para que la entrega de caja a la hora del empalme sea más justa en horarios

ENCUESTA EN BANCOLOMBIA SUCURSAL CALLE 79 BOGOTÁ

Nombre: INGRID JANNETH VELA Fecha: 15 MARZO 2017

Cargo: CAJERA Jornada: EXT. Hora Entrada: 4:pm Hora Salida: 7:30pm

- ¿Cuánto se demora en aperturar su puesto de trabajo? 20 MINUTOS
- ¿Cuánto se demora en realizar el cierre de su puesto de trabajo? 10 MINUTOS
- ¿Cuántos clientes al día atiende? 55
- ¿Cuánto es el tiempo que debe durar la atención por cada cliente? 4 MINUTOS
- ¿Cuánto dura por promedio con un cliente? 9 MINUTOS
- ¿Cuál es su concepto de los clientes que atiende? TIENEN DEMASIADAS OPERACIONES A REALIZAR
- ¿Cada cuánto se levanta para realizar pausas activas? NO HAGO
- ¿Qué sugerencias propondría para mejorar el ambiente laboral en su jornada? LA ASIGNACIÓN DE LOS CLIENTES EN CAJA, SEA MAS ORDENADA EN EL MOMENTO DEL EMPALME.

	Especialización en: GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código Clase: 1663IC (4860)	
	Proceso: PROYECTO DE GRADO	Fecha de emisión: 26-Feb-2017	Fecha de versión: 21-Abr-2017	

ENCUESTA EN BANCOLOMBIA SUCURSAL CALLE 79 BOGOTÁ

Nombre: Jessica Marcela Prieto Fecha: 14/mar/2017

Cargo: Cajero Jornada: Extendido Hora Entrada: 4:00pm Hora Salida: 7:30pm

9. ¿Cuánto se demora en aperturar su puesto de trabajo? 15"

10. ¿Cuánto se demora en realizar el cierre de su puesto de trabajo? 10" 10"

11. ¿Cuántos clientes al día atiende? 50 clientes

12. ¿Cuánto es el tiempo que debe durar la atención por cada cliente? 5"

13. ¿Cuánto dura por promedio con un cliente? 10"

14. ¿Cuál es su concepto de los clientes que atiende? son agresivos, no leen lo que van a hacer, traen prisa y muchas transacciones

15. ¿Cada cuánto se levanta para realizar pausas activas? No realizo

16. ¿Qué sugerencias propondría para mejorar el ambiente laboral en su jornada? El cierre del día, debería hacerse en el backoffice, así cada cajero se cuadra sin presiones, generando que la apertura de caja en horario extendido, no se demore.

ENCUESTA EN BANCOLOMBIA SUCURSAL CALLE 79 BOGOTÁ

Nombre: Lidia Lorena Gutiérrez Fecha: 15 - Marzo 2017

Cargo: Cajera Jornada: Ext. Hora Entrada: 16:00 Hora Salida: 19:30

1. ¿Cuánto se demora en aperturar su puesto de trabajo? 15 Minutos

2. ¿Cuánto se demora en realizar el cierre de su puesto de trabajo? 15 Minutos

3. ¿Cuántos clientes al día atiende? 60

4. ¿Cuánto es el tiempo que debe durar la atención por cada cliente? 5 Minutos

5. ¿Cuánto dura por promedio con un cliente? 8 Minutos

6. ¿Cuál es su concepto de los clientes que atiende? son un poco impacientes y presivos

7. ¿Cada cuánto se levanta para realizar pausas activas? No hago

8. ¿Qué sugerencias propondría para mejorar el ambiente laboral en su jornada? Trabaja de uno al dos cajeros mas para horario extendido, por la cantidad de clientes que entran en la tarde-noche