

**INFORME FINAL PRÁCTICA PROFESIONAL**  
**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TAME CARIBABARE E.S.P**

**NAVENYI FERNANDA MACUALO URIBE**

**COD: 1116868401**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**PAMPLONA**

**2018**

**INFORME FINAL PRÁCTICA PROFESIONAL**  
**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TAME CARIBABARE E.S.P**

**NAVENYI FERNANDA MACUALO URIBE**

**COD: 1116868401**

**Informe presentado como requisito final para optar al título de**  
**ADMINISTRADORA DE EMPRESAS**

**Supervisor de Práctica**

**LUDY AMIRA FLOREZ MONTAÑEZ**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**PAMPLONA**

**2018**

## TABLA DE CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| LISTA DE TABLAS .....   | 6  |
| LISTA DE GRAFICAS .....   | 7  |
| RESUMEN .....   | 9  |
| ABSTRACT .....  | 10 |
| INTRODUCCION .....  | 11 |
| 1. INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL.....                                     | 13 |
| 1.1 RESEÑA HISTÓRICA.....   | 13 |
| 1.1.1 Etapas que ha vivido la empresa .....                                 | 14 |
| 1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS .....   | 17 |
| 1.2.1 Misión .....  | 17 |
| 1.2.2 Visión .....  | 17 |
| 1.2.3 Objetivos.....  | 17 |
| 1.2.4 Valores .....   | 18 |
| 1.2.5 Principios .....  | 18 |
| 1.3 DIAGNOSTICO .....   | 19 |
| 1.3.1 DIAGNOSTICO EXTERNO .....   | 20 |
| 1.3.2 ENTORNO ECONOMICO .....   | 20 |
| 1.3.3 ENTORNO DEMOGRÁFICO – GEOGRÁFICO .....                                | 21 |
| 1.3.4 ENTORNO POLITICO .....  | 22 |
| 1.3.5 ENTORNO AMBIENTAL.....  | 23 |
| 1.3.6 ENTORNO TECNOLÓGICO .....   | 24 |
| 1.3.7 ENTORNO SOCIOCULTURAL .....   | 27 |
| 1.3.8 DIAGNOSTICO INTERNO.....  | 28 |
| 1.3.9 PROCESOS ESTRATEGICOS .....   | 29 |
| 1.3.9.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA .....  | 29 |
| 1.3.10 PROCESOS MISIONALES .....  | 31 |
| 1.3.10.1 GRUPO POTABILIZACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA<br>(GOPA) ..... | 31 |

|  |    |
|--|----|
| 1.3.10.2 GRUPO OPERATIVO TÉCNICO Y AMBIENTAL (GOTA) .....  | 31 |
| 1.3.10.3 GRUPO OPERATIVO DE ASEO (GOAS).....   | 32 |
| 1.3.10.4 GRUPO COMERCIAL, CONEXIONES Y MERCADEO (GCCM).....  | 33 |
| 1.3.11 PROCESOS DE APOYO.....  | 34 |
| 1.3.11.1 GRUPO GESTION DE TALENTO HUMANO (GGTH) .....  | 34 |
| 1.3.11.2 GRUPO GESTIÓN DE CALIDAD (GSGC).....  | 35 |
| 1.3.11.3GRUPO ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO (GACF) .....   | 36 |
| 1.3.11.4 OFICINA ASESORA (JOAS) .....  | 36 |
| 1.3.11.5 OFICINA CONTROL INTERNO (JOCI).....   | 37 |
| 1.3.12ANALIS DOFA.....   | 37 |
| 1.3.13 ANÁLISIS MATRIZ EFE .....   | 41 |
| 1.3.14 ANALISIS MATRIZ EFI.....  | 43 |
| 1.4 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO .....  | 47 |
| 1.5 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA .....  | 51 |
| 1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....   | 51 |
| 1.6.1 TITULO.....  | 51 |
| 1.6.2 OBJETIVOS .....  | 51 |
| 1.6.2.1 OBJETIVO GENERAL.....  | 52 |
| 1.6.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....  | 52 |
| 1.6.3 JUSTIFICACION .....  | 52 |
| 1.6.4 CRONOGRAMA.....  | 55 |
| 2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....   | 56 |
| 2.1 DISEÑO DE UN PLAN DE ACCIÓN PARA MINIMIZAR LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES DE CARIBABARE E.S.P. .... | 56 |
| 2.1.1.1 PROCEDIMIENTO:.....  | 57 |
| 2.1.1.2 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.....   | 57 |
| 2.1.1.3 ALCANCE .....  | 57 |
| 2.1.1.4 REFERENCIA .....   | 58 |
| 2.1.1.5 DEFINICIONES.....  | 58 |
| 2.1.1.6 PARÁMETROS Y LINEAMIENTOS .....  | 59 |
| 2.1.1.7 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....   | 59 |

|  |     |
|--|-----|
| 2.1.1.8 DOCUMENTOS SOPORTE .....   | 69  |
| 2.1.1.9 MATRIZ DE IDENTIFICACION DE FACTORES DE RIESGOS<br>PSICOSOCIALES .....                     | 69  |
| 2.1.1.10 ESCALA DE VALORACION DE LA MATRIZ DE IDENTIFICACION DE<br>LOS RIESGOS PSICOSOCIALES ..... | 87  |
| 2.1.1.11 NIVEL DE EXPOSICIÓN .....   | 87  |
| 2.1.1.12 NIVEL DE DEFICIENCIA.....   | 87  |
| 2.1.1.13 NIVEL DE PROBABLIDAD.....   | 88  |
| 2.1.1.14 NIVEL DE SEVERIDAD.....   | 89  |
| 2.1.1.15NIVEL DE RIESGO (NR) NOMENCLATURA SSMA .....   | 89  |
| 2.1.2 MODELO DE INTERVENCIÓN FRENTE A LA PREVENCIÓN DE<br>FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES. ....  | 91  |
| CONCLUSIONES .....   | 95  |
| RECOMENDACIONES .....  | 97  |
| ALCANCES DE LA PRÁCTICA .....  | 98  |
| BIBLIOGRAFIA .....   | 100 |
| ANEXOS .....   | 101 |

## LISTA DE TABLAS

**Tabla 1.** Generalidades de la empresa

**Tabla 2.** Análisis del macro entorno

**Tabla 3.** Descripción de tecnología

**Tabla 4.** Matriz DOFA

**Tabla 5.** Matriz EFE

**Tabla 6.** Matriz EFI

**Tabla 7.** Cronograma de actividades

**Tabla 8.** Descripción de actividades

**Tabla 9.** Matriz de identificación de factores de riesgos psicosociales

**Tabla 10.** Nivel de exposición

**Tabla 11.** Nivel de Deficiencia

**Tabla 12.** Nivel de probabilidad

**Tabla 13.** Nivel de severidad

**Tabla 14.** Nivel de riesgo (NR) nomenclatura SSMA

**Tabla 15.** Valoración de riesgos

**Tabla 16.** Modelo de intervención frente a la minimización de riesgos psicosociales

## **LISTA DE GRAFICAS**

**GRAFICA 1.** Mapa de proceso CARIBABARE E.S.P

**GRAFICA 2.** Estructura organizacional CARIBABARE E.S.P

## **LISTA DE ANEXOS**

**ANEXO 1:** Carta de presentación del CENPAE

**ANEXO 2:** Carta de aceptación por la empresa

**ANEXO 3:** Registro fotográfico de aplicación del plan de acción para minimizar los factores de riesgos psicosociales en la empresa de servicios públicos CARIBABARE E.S.P

**ANEXO 4:** Reporte de autoevaluación

**ANEXO 5:** Reporte de evaluación

**ANEXO 6:** Certificación de la empresa de terminación de la práctica.

**ANEXO 7:** Certificación de la implementación y socialización de la propuesta.

**ANEXO 8:** CD Matriz de identificación de factores de riesgos psicosociales

**ANEXO 9:** CD con informes de capacitaciones realizadas, presentados a la empresa de servicios públicos de Tame CARIBABARE E.S.P

**ANEXO 10:** CD con informe propuesta e implementación del plan de acción para minimizar los factores de riesgos psicosociales en la empresa de servicios públicos CARIBABARE E.S.P

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo realizar el análisis e identificación de los factores de riesgos psicosociales, conformado por los resultados de la recolección, análisis y documentación de la información sobre la Empresa de Servicios públicos de Tame CARIBABARE E.S.P, a la vez sirve de trabajo de grado para optar por el título de Administradora de Empresas.

En la primera parte se hace una descripción de los aspectos generales de la empresa, tales como identificación organizacional, misión, visión, objetivos, principios y valores, y de una manera breve se describe la trayectoria que ha tenido esta organización desde el inicio de sus operaciones, de igual forma se muestra un panorama general de los momentos críticos que ha vivido y la percepción y expectativas que tienen quienes la conforman. Para lograr este objetivo se deberá consultar información en fuentes primarias a través de entrevistas con trabajadores y de observación de los puestos de trabajo.

En la segunda parte se hace un análisis del macro entorno de la empresa para lo cual se elabora un análisis que nos permite identificar algunas variables críticas en los entornos económico, demográfico, político, ambiental, tecnológico y sociocultural.

La siguiente parte es dedicada al estudio de la situación estratégica, a través de la formulación de las matrices de evaluación de los factores internos y externos EFI-EFE, matriz DOFA, cuyos resultados son representados en planos y gráficos que permiten un análisis detallado de cada una de las variables de influencia.

De esta manera se elabora un documento que permite a la empresa de servicios públicos comprobar las ventajas que tiene para su desarrollo organizacional implementar un plan de acción para minimizar los riesgos psicosociales que afectarían el bienestar de sus trabajadores.

## ABSTRACT

The objective of this study is to analyze and identify the psychosocial risk factors, which are the results of the collection, analysis and documentation of the information on the Tame Public Services Company CARIBABARE ESP, at the same time it serves as degree to choose the title of Business Administrator.

In the first part a description of the general aspects of the company is made, such as organizational identification, mission, vision, objectives, principles and values, and in a brief way the trajectory that this organization has had since the beginning of its activities is described. Operations, in the same way it shows a general panorama of the critical moments that has lived and the perception and expectations that have those who conformé To achieve this objective, information should be consulted in primary sources through interviews with workers and observation of the positions of work.

In the second part an analysis of the macro environment of the company is made, for which an analysis is made that allows us to identify some critical variables in the economy, demographic, political, environmental, technological and sociocultural environments.

The following part is dedicated to the study of the strategic situation, through the formularios of the matrices of evaluation of internal and external factors EFI-EFE, matrix SWOT, whose results are represented in plans and graphs that allow a detailed analysis of each one of the variables of influence.

In this way, a document is drawn up that allows the public services company to verify the advantages that its organizational development has to implement an action plan to minimize the psychosocial risks that would affect the welfare of its workers.

## INTRODUCCION

Prevenir los riesgos psicosociales de los trabajadores es importante para la empresa, más allá del cumplimiento de una norma, ayuda a mejorar las condiciones laborales y promover la salud de los trabajadores. Se ha evidenciado que realizar capacitaciones sobre los factores psicosociales, disminuyen el ausentismo laboral lo cual redundaría en tiempo productivo para la organización.

El fondo de riesgos laborales indica que en los últimos años en Colombia se han dado grandes adelantos en la legislación de salud ocupacional, por este motivo se han tomado medidas para que en las empresas como Caribabare implemente un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, ya que es una actividad multidisciplinaria que está dirigida a proteger y promover la salud de los trabajadores mediante la promoción y prevención de enfermedades laborales, accidentes de trabajo y la eliminación de factores y condiciones que ponen en riesgo la salud y seguridad en el trabajo.

También, procura generar y promover el trabajo sano y seguro, buenos ambientes y organizaciones de trabajo; realzar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo.

De igual forma que los riesgos presentes en los microambientes laborales, los riesgos psicosociales se convierten en agentes agresores de la salud, de la capacidad productiva de los trabajadores y actúan como elementos que contribuyen a la ocurrencia de las enfermedades profesionales desencadenan ansiedad, frustración, relaciones interpersonales conflictivas, ausentismo, estrés, sobre carga mental, fatiga, alcoholismo, drogadicción, falta de motivación para el trabajo, insatisfacción, depresión y trastornos psicosomáticos, entre otros; además inciden en las condiciones de vida de la población trabajadora y de su familia.

Con el fin de este proyecto es prevenir futuros sucesos que puedan desencadenar en posibles, enfermedades laborales por los riesgos intrínsecos que tiene cada lugar de trabajo, se efectúan inspecciones de las condiciones de los diferentes lugares de trabajo, con la finalidad de identificar, evaluar y controlar las condiciones de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo.

Con el desarrollo de este proyecto y con los resultados obtenidos se pretende analizar cada una de las estrategias planteadas inicialmente por la alta dirección de la empresa de servicios públicos de Tame CARIBABARE E.S.P; con respecto a la detección de posibles problemas antes de que el hallazgo encontrado llegue a ser nocivo para esta organización. El proceso de evaluación que se aplicara a esta empresa tendrá su alcance en todo su proceso de implementación se analizara a partir de los resultados arrojados por los indicadores de gestión, la revisión de las políticas y objetivos formulados para lograr las metas que pretende lograrse dentro de una organización, la comparación de los resultados reales con las metas esperadas y la toma de acciones correctivas para hacer que los resultados concuerden con los planes.

# **1. INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TAME CARIBABARE E.S.P**

## **1.1 RESEÑA HISTÓRICA**

Hacia el año de 1.962 inició operaciones el acueducto tomado del caño Naranjito, con tubería de conducción de 6” en caudal de 10 LPS para más o menos 200 familias, paralelamente se construyó el alcantarillado para la zona más céntrica del pueblo entregando las aguas servidas directamente del caño Gualabao. En este tiempo los servicios de acueducto y alcantarillado fueron administrados por la empresa de acueducto de Norte de Santander “ACUANORTE”. La prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado también fueron administrados por la empresa de servicios públicos de Arauca “EMPOARAUCA”.

En 1.979 se construyó el acueducto municipal del río Tame con tubería de conducción de 12” planta de tratamiento circular compacta de 45 LPS y tanque de almacenamiento de 1200 m<sup>3</sup>.

Mediante Acuerdo No 003 del 02 febrero de 1989 el Concejo Municipal creó la Empresa Municipal de Servicios Públicos de Tame como un establecimiento público del orden municipal adscrito al despacho del Alcalde dotado de personería Jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente. A partir de esta fecha la empresa asumió los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. De igual manera en 1.991 se amplió el servicio de alcantarillado construyendo 2 emisarios finales y 2 piscinas de oxidación con vertientes al caño gualabao y la itibana. Por su parte el servicio de aseo fue reforzado con la adquisición de un carro compactador de 4 toneladas y se construyó el relleno sanitario.

Con el acuerdo No 010 del 05 de junio de 1.996 el Concejo Municipal y atendiendo los requerimientos de la Ley 142/94, transforma la empresa municipal de servicios públicos en empresa industrial y comercial del estado

quienes suplían las operaciones de administración y mantenimiento de redes, dada la escasa cobertura que se tenía.

**Etapa Empoarauca:** En este momento histórico de la empresa, la administración se hacía a través de la empresa EMPOARAUCA, con sede en la ciudad de Arauca, la empresa fue ampliando su planta de a un total de 8 personas, en este periodo se construye el acueducto municipal del río Tame el cual funciona actualmente.

**Etapa de Descentralizacion:** En esta etapa la empresa toma un nuevo rumbo gracias a la firma del acuerdo N. 003 del 02 febrero de 1989 mediante el cual el Concejo Municipal crea la empresa sunicipal de servicios públicos de Tame como un establecimiento público del orden municipal adscrito al despacho del Alcalde dotado de personería Jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente. A partir de esta fecha la empresa asume los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Se amplía el servicio de alcantarillado construyendo 2 colectores finales y 2 lagunas de oxidación. El servicio de recolección de residuos se refuerza con la adquisición de un carro compactador de 4 toneladas y la construcción del relleno sanitario.

**Etapa Eice:** El hecho más relevante de esta etapa se da con la firma del acuerdo No 010 del 05 de junio de 1.996 el Concejo Municipal mediante el cual y atendiendo a los requerimientos de la Ley 142/94, transforma la Empresa municipal de servicios públicos en Empresa Industrial y Comercial del estado “CARIBABARE DE TAME E.S.P. “la cual entró a operar como tal en enero de 1997 administrando los tres servicios.

En esta etapa se conforma el sindicato de empleados públicos y trabajadores oficiales del municipio de Tame Sindepot, al cual se encontrarían adscritos los trabajadores de la empresa.

En esta etapa se da un proceso de transición del personal el cual alcanzaba las 30 personas, las cuales pasan de ser empleados públicos, a ser trabajadores

oficiales, para lo cual pierden sus derechos como trabajadores inscritos en el sistema de carrera administrativa.

En este periodo la empresa amplía su sistema de acueducto con la construcción de otra línea de 12" y construye una planta de tratamiento para 135 LPS y un tanque de almacenamiento para 1400 m<sup>3</sup>.

Para el año 2003, la empresa inicia el proyecto del Sistema de Manejo Integral de Residuos Sólidos – SMIRS, de la mano de la campaña de separación de residuos sólidos en la fuente, logrando culturizar a los habitantes del municipio en el tema de separación de residuos orgánicos e inorgánicos, estableciendo rutas de recolección según el tipo de residuos.

La empresa se convierte en modelo a nivel departamental y nacional por sus buenas prácticas de prestación del servicio. La planta de personal se incrementa a 45 trabajadores. En el año 2007 se obtiene el galardón la Gota de Oro, gracias a la campaña de la empresa por el cuidado y preservación de la fuente hídrica el Gualabao.

**Etapas de Modernización:** Inicia en el año 2008, con la puesta en marcha de un sistema de reingeniería y modernización en sus procesos. En la actualidad la empresa de servicios públicos de Tame muestra grandes avances y logros que la llevan a consolidarse como la número uno del departamento de Arauca. La empresa inicia un proceso de reestructuración en su planta de personal, ajuste salarial, puesta en marcha de los Programas de Salud Ocupacional y Bienestar laboral.

La empresa cambia de sede administrativa, ubicándose en instalaciones propias a su vez adquiere un terreno adjunto donde construye su moderno edificio.

Se logran los más altos estándares en los índices de riesgo en la calidad del agua – IRCA, convirtiéndose en el agua mejor tratada en el departamento de Arauca.

El proceso de culturización en cuanto al proceso de separación de residuos en la fuente, se intensifica, el cual da paso a la administración por parte de la empresa del programa escobitas el cual realiza la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas, así como, la planeación para la construcción del relleno sanitario regional los Macaguanes. También se inicia el proceso de recolección de residuos en los principales centros poblados del municipio para contrarrestar la problemática presentada por los botaderos a cielo abierto.

La planta de tratamiento de agua es automatizada, logrando la inserción de modernos equipos que permiten un control en línea de cada uno de los subprocesos de dicha unidad y un proceso más ágil y eficiente. Se logra un sistema que permite que los habitantes del municipio de Tame consuman la mejor agua y al menor precio en el departamento de Arauca.

La empresa en su proceso de expansión, constituye y se hace socio mayoritario de la empresa de servicios públicos del municipio de Cravo Norte EL JAGÜEY.

La empresa adquiere dos nuevos vehículos recolectores, una camioneta tipo turbo, cuatro motocicletas dotados con trineo y un vehículo Vector, con el ánimo de lograr una mayor eficiencia en la prestación de sus servicios.

En el año 2010 mediante acuerdo municipal se asigna a la empresa la administración del servicio de alumbrado público, logrando mediante su operación el mantenimiento, modernización y reposición de luminarias para dar un cubrimiento total en el área urbana del municipio.

Se obtiene la certificación con fundamento en la norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, otorgado por la firma BUREAU VERITAS internacional el 11 de noviembre de 2011.

La empresa construye dos sistemas de acueductos veredales y uno en el centro poblado de Puerto Jordán.

La planta de personal de la empresa se incrementa a 89 personas en nómina y 5 contratistas

## **1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS**

### **1.2.1 Misión**

Somos una Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden regional, orientada hacia la eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en condiciones de calidad, rentabilidad y sostenibilidad ambiental, guiada por un equipo humano idóneo, que propende por la satisfacción permanente del usuario.

### **1.2.2 Visión**

CARIBABARE E.S.P., liderará la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en la región y será reconocida por su compromiso con la calidad, la capacidad de su equipo humano y la responsabilidad social empresarial.

### **1.2.3 Objetivos**

- Asegurar la sostenibilidad empresarial y la búsqueda permanente de la satisfacción del usuario y las partes interesadas.
- buscar la cobertura, continuidad, calidad y seguridad en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- mitigar el impacto ambiental causado por la prestación de nuestros servicios.
- procurar por el mejoramiento continuo de los procesos identificados y articulados.
- buscar permanentemente la satisfacción y el bienestar del trabajador.
- promover la formación y certificación en competencias laborales de cada uno de los trabajadores de la empresa.
- propender por la entrega oportuna de información a entes de control y vigilancia.

#### **1.2.4 Valores**

Responsabilidad ambiental: nuestras actividades siempre están encaminadas a minimizar el impacto ambiental.

Austeridad: los recursos económicos sean invertidos mediante una planeación estratégica y con responsabilidad.

Sentido de pertenencia: obedece a que nuestras acciones no perjudiquen los aspectos económicos, sociales, ambientales y culturales.

Calidad de los servicios: búsqueda permanente en la prestación de los servicios para satisfacción de nuestros usuarios.

Trabajo en equipo: la planeación y coordinación de las actividades es conocida por los empleados que en ella interviene.

Rentabilidad social: siempre se piensa en el usuario, nuestra razón de ser.

#### **1.2.5 Principios**

Honestidad: CARIBABARE E.S.P. se ciñe fielmente a las leyes, normas y reglamentos que rigen su objeto social y no facilita el fraude a la ley ni incurre en él.

Respeto: Las relaciones de CARIBABARE E.S.P. con sus empleados, usuarios y proveedores se caracterizan por la equidad, trato digno y el respeto por los compromisos adquiridos.

Calidad: Procura la máxima calidad en todas sus actividades y procesos, a través del mejoramiento continuo, la innovación y la amabilidad para con sus usuarios.

Responsabilidad: CARIBABARE E.S.P. cumple cuidadosamente sus compromisos frente a sus usuarios, y asume las consecuencias de sus actos.

Austeridad: Procura la racionalización y la utilización óptima de los recursos, con amplio sentido de sobriedad.

Compromiso social: Siempre desarrollara sus procesos con criterio de beneficio social y conservación del medio ambiente.

### 1.3 DIAGNOSTICO

#### Generalidades de la empresa

Tabla 1. Generalidades de la empresa

|                     |  |
|---------------------|--|
| RAZÓN SOCIAL        | CARIBABARE ESP.  |
| ACTIVIDAD ECONÓMICA | Empresas de Servicios Públicos.  |
| NIT                 | 80093257-6   |
| DIRECCIÓN PRINCIPAL | Carrera 18 # 15-68   |
| AREAS OPERATIVAS    | Planta de Tratamiento de Aguas residuales:<br>Kilómetro 10 Vía la Cabuya.<br>Kilómetro 13 Vía la Cabuya. |
| REPRESENTANTE LEGAL | ANDREA SANCHEZ   |

Fuente. Base de datos secretaria general CARIBABARE E.S.P

La empresa CARIBABARE E.S.P de servicios públicos del municipio de Tame – Arauca, tiene como propósito suministrar agua con calidad, cantidad y continuidad de acuerdo a las exigencias de la normatividad vigente, además de disponer la menor cantidad posible de residuos sólidos en las celdas y mantener el equilibrio económico, social y ambiental de la actividad.

Servicios:

- Acueducto.
- Alcantarillado.

- Aseo.
- Alumbrado Público.

### 1.3.1 DIAGNOSTICO EXTERNO

El macro entorno de la Empresa CARIBABARE ESP de Servicios Públicos de Tame, es construido con base en el siguiente diagrama de influencia, en el cual se pueden identificar cada uno de los aspectos con sus respectivos factores y el impacto que produce en la organización.

Tabla 2. Análisis del macro entorno

| ENTORNO                     | FACTOR   | IMPACTO                               |
|-----------------------------|--|---------------------------------------|
| Económico                   | Inflación<br>Comportamiento del PIB  | Amenaza<br>Oportunidad                |
| Demográfico –<br>Geográfico | Población<br>Fluctuación poblacional   | Oportunidad<br>Amenaza                |
| Político                    | Normas de calidad<br>Cambios de administración<br>Plan Departamental de Aguas                              | Oportunidad<br>Amenaza<br>Oportunidad |
| Ambiental                   | Clima<br>Normatividad ambiental  | Amenaza<br>Oportunidad                |
| Tecnológico                 | Maquinaria y equipos avanzados   | Oportunidad                           |
| Sociocultural               | Cultura de ahorro y uso eficiente<br>del agua<br>Cultura de separación de residuos<br>sólidos en la fuente | Oportunidad<br><br>Oportunidad        |

Fuente. Macualo Uribe, 2018

### 1.3.2 ENTORNO ECONOMICO

**Inflación:** Cabe destacar que el comportamiento del último año, de febrero del 2017 a enero del 2018, periodo en el que la variación del IPC fue 3,68 por

ciento, está dentro del rango meta del Banco de la República (2 a 4 %). Las diferentes medidas de inflación básica y las expectativas de incrementos de precios también presentaron similar comportamiento. Al tiempo, la economía continuó mostrando síntomas de fortalecimiento, agotando los excesos de capacidad<sup>1</sup>.

Lo anterior permite a CARIBABARE E.S.P., gozar de una cierta tranquilidad pues quiere decir que la población contara con el recurso para pagar cada uno de los servicios prestados por esta empresa debido a que el aumento que se realizó a la tarifa de los usuarios fue mínimo.

**Comportamiento del PIB:** La actividad económica de Colombia se caracterizó en 2017 por una demanda interna debilitada, El ministro de economía, Planificación y Desarrollo, destacó que la tendencia del crecimiento económico rondará el 5% al cierre de este año, comportamiento que se mantendrá en alza.

“Es muy probable que terminemos en torno a un 5%, más de lo que parecía a mitad de año y para el año que viene las expectativas son buenas.

En cuanto a las ramas que dinamizaron la economía durante el 2017 se encuentran: agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca con un aporte de 4,9%; seguida por la rama de establecimientos financieros y seguros con un aporte de 3,8%; y seguido como la tercera rama que más aportó a la economía local por servicios sociales, comunales y personales con un aporte de 3,4%<sup>2</sup>.

### 1.3.3 ENTORNO DEMOGRÁFICO – GEOGRÁFICO

**Población:** La población del municipio de Tame, es de 52.273 habitantes, de los cuales viven en el área urbana 19.883 y 32.390 en el área rural el crecimiento poblacional es alto, lo cual no permite que la empresa se vaya desarrollando en la medida en que la población crece, teniendo que hacer

---

<sup>1</sup><https://www.dinero.com/economia/articulo/inflacion-en-febrero-de-2018-segun-el-dane/256073>

<sup>2</sup> <https://www.elespectador.com/economia/colombiana-crecio-18-en-2017-y-seguira-haciendolo-en-2018-en-26-cepal-articulo-728414>

grandes esfuerzos para atender una creciente población los cuales demandan servicios<sup>3</sup>.

**Fluctuación poblacional:** La fluctuación poblacional en el municipio de Tame, está dada por tres factores.

Personas que por cuestiones de desplazamiento forzado o porque quieren salir del campo voluntariamente a buscar nuevos horizontes en la ciudad, deciden emigrar a la cabecera municipal y establecerse allí. Este factor incrementa el índice poblacional del área urbana del municipio de Tame.

Personas que abandonan la cabecera municipal ya sea por desplazamiento forzado o por voluntad propia, hacia el campo o a otras regiones del país. Este factor disminuye el índice poblacional del municipio de Tame.

Personas provenientes de otras regiones en busca de oportunidades dado el auge que por estos días tiene la llegada de multinacionales petroleras que desarrollan operaciones en el municipio de Tame. Este factor incrementa el índice poblacional del municipio de Tame.

#### **1.3.4 ENTORNO POLITICO**

**Normas de Calidad:** El gobierno nacional en su interés por promover en las Empresas una mayor eficiencia en la prestación de sus servicios, ha definido y reglamentado una serie de mecanismos que deben ponerse en práctica y que son de obligatorio cumplimiento para el mejoramiento de la organización.

**NTCGP 1000:2004:** Esta norma establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios en Colombia. Esta norma está dirigida a todas las entidades, y tiene como

---

<sup>3</sup> Plan de desarrollo municipal de Tame 2016-2019 “Todos Somos Tame”

propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

**Cambios de Administración:** Este es un aspecto que influye de manera negativa en la administración y operación de los servicios prestados por CARIBABARE E.S.P., teniendo en cuenta que por su naturaleza jurídica, la Empresa es administrada por un gerente el cual es nombrado por el alcalde de turno, al igual que su equipo colaborador, por tal razón el gerente y su equipo de trabajo es remplazado cada 4 años, lo que impide la terminación de proyectos y planes que se han trazado, y al llegar un nuevo administrador, este trae otros proyectos a los cuales les presta mayor relevancia. Lo anterior se convierte en una amenaza para la Empresa, partiendo desde la desmotivación del personal por el caos que genera los cambios administrativos, hasta la pérdida de recursos y el desgaste humano por las obras, planes y proyectos sin concluir.

**Plan Departamental de Aguas:** Buscan crear una bolsa común que reúna todos los recursos disponibles para el sector agua potable y saneamiento básico, a los cuales tendrán acceso solo aquellas empresas que demuestren una eficiente gestión de sus recursos a través la formulación y ejecución de proyectos de inversión.

### **1.3.5 ENTORNO AMBIENTAL**

Clima: el municipio de Tame presenta una temperatura promedio de 28° C sin embargo el municipio cuenta con microclimas con temperaturas que van desde los 10° C en zona montañosa, a los 30°C en zonas de sabana, con una humedad relativa (RH) DE 85%.

Como en la mayoría de las regiones de Colombia, en el casco urbano del municipio de Tame se presentan temporadas de constantes lluvias que pueden desencadenar el desbordamiento de cuencas hidrográficas como la del río Tame, que ocasionan perjuicios significativos al sistema de bocatoma,

obligando a la empresa a suspender el servicio por las altas turbiedades o por la obstrucción de las líneas de aducción y conducción de agua. De igual forma el sistema de alcantarillado también sufre alteraciones en cuanto a que el sistema de alcantarillado pluvial no cuenta con la suficiente capacidad y las aguas lluvias penetran el alcantarillado sanitario produciendo rebosamientos y obstrucción en sus líneas de conducción por el material de arrastre y partículas sólidas. Por otra parte, la temporada de sequía (verano) produce en la fuente abastecedora una significativa disminución del caudal lo cual conlleva al desabastecimiento de agua en la población o en su defecto a problemas de tipo técnico por entrada de aire en las tuberías de distribución.

Normatividad Ambiental: Por su objeto social el cual consiste en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo; el servicio de alumbrado público, CARIBABARE E.S.P; está sometida al cumplimiento de una serie de normatividad de tipo ambiental que propenden por la adecuada gestión y utilización de los recursos naturales de que se apropia esta empresa para el desarrollo de sus objetivos.

Además de la normatividad a que está sujeta la empresa, esta misma es regulada y controlada por los diferentes entes ambientales y de salud, municipales, departamentales, tales como: Secretaria de salud municipal, Unidad Administrativa Especial de Salud de Arauca UAESA, Corporación Autónoma de la Orinoquia CORPORINOQUIA, Ministerio ambiente y desarrollo sostenible.

### **1.3.6 ENTORNO TECNOLÓGICO**

**Maquinaria y Equipos.** La prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y alumbrado público, requieren para su operación la utilización de equipos, maquinaria e infraestructura que garanticen la eficiencia en el desarrollo de las actividades y procesos propios de la empresa. Este factor ha sido muy bien cuidado por CARIBABARE E.S.P; convirtiéndose en

una oportunidad para el desarrollo de su objeto social, entre lo que se puede listar:

Tabla 3. Descripción de Tecnología

| <b>MAQUINARIA</b>      | <b>CANT.</b> | <b>PROCESO</b>   |
|------------------------|--------------|--|
| Vehículo compactador   | 04           | Vehículos con caja compactador para el transporte de residuos sólidos  |
| Vehículo Vactor        | 01           | Vehículo para la limpieza de los sistemas de alcantarillado y tratamiento de residuos líquidos   |
| Vehículo tipo turbo    | 01           | Vehículo para el transporte de materiales, equipos, personal y herramientas de trabajo.  |
| Motocicleta con trineo | 04           | Vehículo para el transporte de personal, insumos, materiales y herramientas livianas utilizados en la reparación y mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado.                                  |
| Mini cargador          | 01           | Vehículo utilizado para el apilamiento y cargue de residuos sólidos.   |
| Volqueta               | 02           | Vehículo utilizado para el transporte de residuos sólidos desde la caseta de separación hasta la celda de disposición final, además se utiliza para la recolección de escombros y grandes volúmenes de material. |
| <b>EQUIPOS</b>         |              |  |
| Dosificador            | 02           | Utilizados para la dosificación de sustancias químicas que ayudan al proceso de potabilización de agua.  |
| Canguro                | 02           | Equipo utilizado para apisonar o compactar superficies cuando se va a realizar una reparación que implica la utilización de concreto o capa asfáltica.   |
| Equipo desarenador     | 02           | Equipo utilizado para el proceso de desarenación de las plantas de tratamiento de aguas residuales.  |
| Ensayo de jarras       | 02           | Equipo utilizado para la determinación de la dosis óptima de insumos químicos a utilizar en tratamiento del agua.  |
| Martillo               | 02           | Equipo utilizado para la demolición de pavimento.  |
| Detector de            | 01           | Equipo utilizado para la detección de fugas  |

|   |        |  |
|---|--------|--|
| fugas                                       |        | internas en los domicilios.  |
| Detector de metales                         | 01     | Equipo utilizado para la detección de válvulas y conexiones subterráneas.  |
| Cortadora                                   | 01     | Equipo utilizado para hacer cortes en la capa asfáltica o en piso de concreto  |
| Guadaña                                     | 03     | Equipo utilizado para la limpieza y corte de maleza en las diferentes estaciones operativas de la Empresa.   |
| <b>ESTACIONES OPERATIVAS</b>                |        |  |
| Bocatoma                                    | 01     | Sistema ubicado en la fuente abastecedora, a través de la cual se capta el agua para su tratamiento.   |
| Líneas de aducción                          | 01     | Líneas que conducen el agua desde la bocatoma hasta los desarenadores  |
| Desarenadores                               | 02     | Sistema donde se hace el primer filtro al agua con el objeto de decantar el material sólido pesado que trae el agua.   |
| Líneas de conducción                        | 01     | Líneas que conducen el agua desde los desarenadores hasta la planta de tratamiento.  |
| Planta de Tratamiento                       | 01     | Complejo donde se hace el proceso de tratamiento de agua: Consta de dos módulos con sus respectivas canaletas de entrada. Cada módulo cuenta con sus compartimientos para floculadores, sedimentadores, filtros, y cavidades de desinfección |
| Laboratorio                                 | 03     | Estructuras donde se realiza el análisis del agua: 01 laboratorio de análisis físico – químico, 01 laboratorio para el análisis microbiológico, 01 laboratorio para el análisis de aguas residuales.   |
| Tanques de Almacenamiento                   | 02     | Tanques con capacidad para el almacenamiento de agua potable en grandes volúmenes.   |
| Líneas de distribución                      | Varias | Líneas que transportan el agua desde los tanques de almacenamiento hasta las redes principales y sus sistemas de distribución domiciliaria.  |
| Redes de alcantarillado                     | Varias | Redes que reciben las aguas servidas y las llevan hasta los colectores finales.  |
| Sistemas de Tratamiento de aguas residuales | 03     | Sistemas donde se hace tratamiento a las aguas servidas.   |
|   | 01     | Complejo donde se lleva a cabo el proceso de   |

|  |    |  |
|--|----|--|
| Sistema de tratamiento de residuos sólidos |    | tratamiento y disposición final de residuos, consta de caseta de clasificación de residuos sólidos con banda transportadora, composteras, y celdas de disposición final.   |
| Sede administrativa                        | 01 | Moderno y complejo edificio donde se desarrolla toda la administración de la Empresa.  |
| <b>TECNOLOGIA</b>                          |    |  |
| Software SYSMAN                            | 01 | Software que permite la operatividad e integración entre las diferentes áreas administrativas de la Empresa: Contabilidad, presupuesto, tesorería, nomina, inventarios, compras y facturación de servicios.                              |
| Software SEVENET SUITE                     | 01 | Software que permite la eficiencia en el manejo y control de archivo y correspondencia.  |
| Banco de micro medidores                   | 01 | Complejo estructural y sistemático utilizado para la revisión y calibración de micro medidores, también es utilizado para soportar el programa de pérdidas de agua tratada en la red.  |
| Control de agua en línea                   | 01 | Sistema tecnológico que permite a través de sensores predecir las condiciones físicas y químicas con que llega el agua cruda a la planta de tratamiento y a su vez establecer el procedimiento que se debe ejecutar para su tratamiento. |

Fuente. Libro de inventarios CARIBABARE E.S.P.

### 1.3.7 ENTORNO SOCIOCULTURAL

**Cultura de Separación de Residuos Sólidos en la Fuente:** La empresa de servicios públicos de Tame CARIBABARE E.S.P., ha implementado en el municipio el programa de separación de residuos sólidos en la fuente, logrando paulatinamente crear conciencia en los ciudadanos acerca de la importancia que tiene separar los residuos sólidos en orgánicos e inorgánicos, hasta tal punto que hoy día se tiene como política no recoger los residuos si no están clasificados conforme a las rutas y días de recolección. Este proceso es muy importante porque permite un mejor tratamiento a los residuos sólidos pues en el sitio de tratamiento y disposición final a los residuos orgánicos se les procesa

para obtener el compost utilizado para la recomposición de suelos, y a los residuos inorgánicos se les clasifica según el tipo de material (vidrios, plástico, bolsa, chatarra, papel, cartón) y se comercializa, logrando reducir la cantidad de inservibles que se depositan en las celdas.

**Cultura de Ahorro y Uso Eficiente del Agua:** Este programa pretende crear en los ciudadanos del municipio la cultura de ahorro del preciado líquido, con el ánimo primero de evitar consumos excesivos que afecten las finanzas de los usuarios y segundo para contribuir al impacto ambiental causado en la fuente abastecedora.

### **1.3.8 DIAGNOSTICO INTERNO**

#### **Descripción de los Procesos**

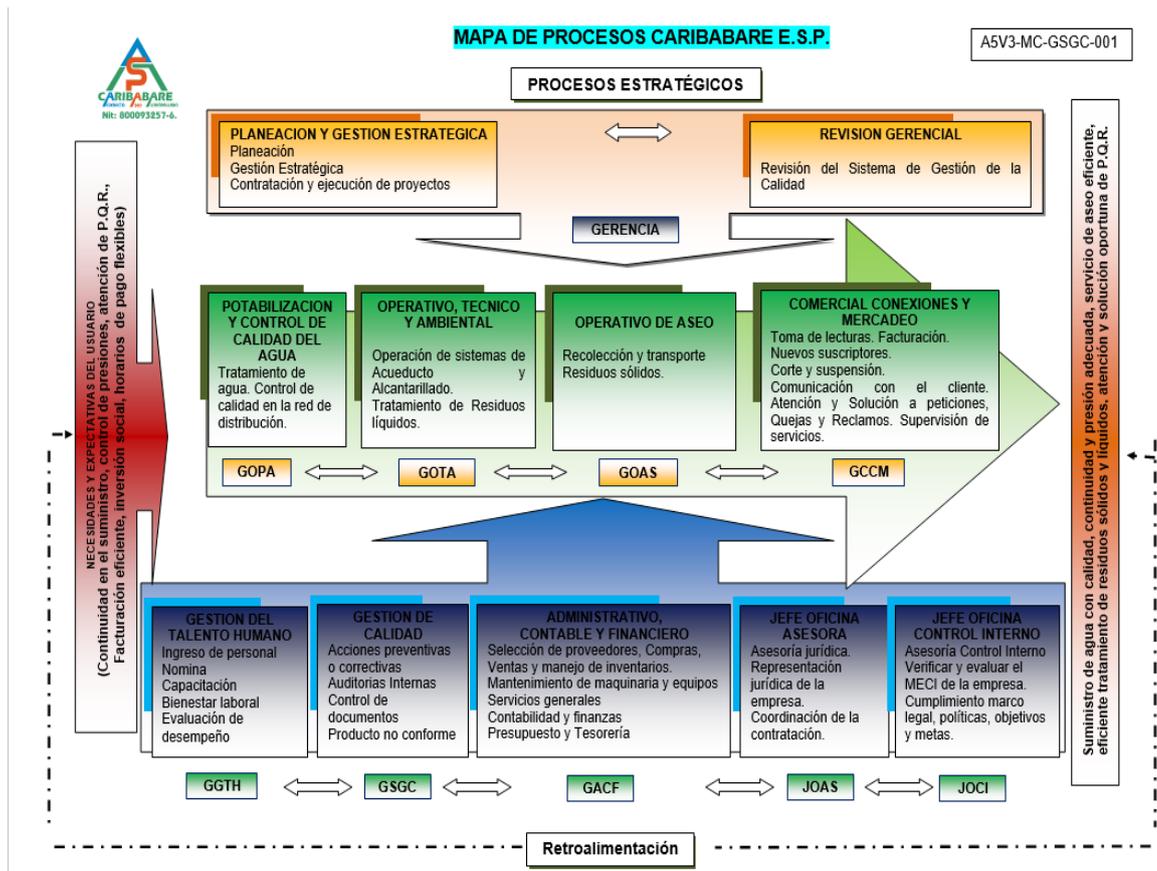
El sector de la prestación de los servicios públicos domiciliarios está enmarcado en la normatividad creada por la superintendencia de servicios públicos quien a través de la Ley 142 de 1994, establece los lineamientos para tal operación.

Los procesos que forman parte de la prestación de los servicios prestados por CARIBABARE E.S.P; se encuentran formulados en una matriz de procesos que permite visualizar claramente aquellos de tipo estratégico, misionales y de apoyo.

El mapa de procesos de CARIBABARE E.S.P. fue elaborado teniendo en cuenta 10 áreas de trabajo a saber: Área gerencial, área de potabilización y control de calidad de agua, área operativa técnico y ambiental, área operativa de aseo, área comercial conexiones y mercadeo, área de talento humano, área de calidad, aérea administrativo contable y financiero, área asesora y área control interno. De esta manera se determinan los procesos misionales, es decir que ayudan al cumplimiento de la misión de la empresa, los procesos estratégicos que son a través de los cuales se desarrolla el direccionamiento y la planeación de las actividades de la empresa y los procesos de apoyo los

cuales soportan toda la operación y administración del objeto social de la empresa. También es importante incluir los procesos de evaluación y seguimiento los cuales permiten la retroalimentación del sistema para determinar su cumplimiento y establecer las mejoras.

Grafica 1 Mapa de Proceso Caribabare E.S.P



Fuente. CARIBABARE E.S.P. Sistema de Gestión de la Calidad. A1V1-SGC-001. 2009.

### 1.3.9 PROCESOS ESTRATEGICOS

#### 1.3.9.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

En CARIABARE E.S.P., la planeación y desarrollo de los servicios están dados por los siguientes aspectos:

**Normatividad de Servicios Públicos:** La normatividad relacionada con el tema de la prestación de los servicios públicos es un factor importante en su operación y está formulada por los organismos estatales como: Ministerio del medio ambiente, Ministerio de Salud, Ministerio de minas y energía, Superintendencia de servicios públicos, Secretaria de salud, unidad administrativa especial de salud de Arauca, Corporación Autónoma de la Orinoquia, Comisión reguladora de agua potable, Comisión reguladora de energía y gas entre otros.

**Planes de Desarrollo Municipal y Departamental:** El Plan de Desarrollo Municipal, en armonía y coherencia con el Plan de Desarrollo Departamental, establece estrategias de desarrollo encaminadas al cumplimiento de las directrices de las políticas de plan nacional y objetivos del milenio, para lo que se han tenido en cuenta los lineamientos establecidos por la Secretaria de Planeación Departamental en lo referente a estructura, buscando la coherencia tanto de los sectores como de los programas y subprogramas que conforman el Plan de Desarrollo departamental.

Se encuentran inmersas metas de gestión y de producto en el sector de agua potable y saneamiento básico, entre otros que deberán ser ejecutadas en coordinación y bajo la participación municipio y el departamento con el fin de alcanzar los estándares de los indicadores nacionales que apuntan al logro de los objetivos del milenio.

**Crecimiento Poblacional:** De acuerdo al crecimiento poblacional y a la demanda del servicio, CARIBABARE E.S.P., planea los mecanismos de captación, la producción de agua, la inversión en materiales para el mantenimiento del alumbrado público, la programación de rutas de recolección de residuos sólidos y la utilización de mano de obra necesaria para una eficiente prestación de los servicios.

### **1.3.10 PROCESOS MISIONALES**

#### **1.3.10.1 GRUPO POTABILIZACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA (GOPA)**

Para la potabilización de agua, la empresa cuenta con una planta de Tratamiento ubicada estratégicamente al occidente del municipio en el kilómetro 10 vía a la Cabuya, en la parte más alta del mismo, posición que permite que el agua sea suministrada a la población por el sistema de gravedad, minimizando gastos de bombeo del líquido, es una planta de tipo convencional con dos módulos de tratamiento con capacidad para producir 7.450 m<sup>3</sup> diarios de agua potable.

El control de calidad se realiza a través de mediciones y controles biológicos antes de la entrada del caudal a la planta de tratamiento, mediciones durante el proceso de tratamiento, mediciones en la salida del proceso de tratamiento y en la red de distribución conforme a 10 puntos de control previamente concertados con la unidad administrativa especial de salud de Arauca UAESA.

#### **1.3.10.2 GRUPO OPERATIVO TÉCNICO Y AMBIENTAL (GOTA)**

A través de este proceso se opera todo el sistema de redes de distribución de agua potable y sistemas de tratamiento de aguas servidas, la recolección y transporte de residuos sólidos. Este proceso es altamente crítico pues opera los servicios públicos domiciliarios ofrecidos por la empresa, de la siguiente manera:

**Servicio de Acueducto:** El municipio presenta una cobertura del servicio de acueducto de un 98% aproximadamente, en el casco urbano, este cuenta con un sistema por gravedad debido a la ubicación del municipio, conformado por una fuente de abastecimiento o bocatoma, captación, red de aducción, desarenador, tanques de almacenamiento y la red de distribución con sus

válvulas dosificadoras, las cuales son de gran importancia a la hora de presentarse daños en la misma; la red de distribución está conformada por 159.280 metros lineales construidos conformados, además, por 7.459 conexiones domiciliarias. A pesar de su capacidad se encuentra dentro del municipio la cantidad de 1.184 personas o población sin el servicio debido la ampliación de áreas nuevas, así como la construcción de urbanizaciones nuevas, lo que hace que se aumente el número de domiciliarias y, por consiguiente, la red de distribución.

**Servicio de Alcantarillado:** En cuanto a este servicio, que pertenece a saneamiento básico de las personas, se tiene que la cobertura total es de 85,4% aproximadamente; en la parte urbana del municipio este servicio se presta por medio de 116.771,54 metros de red de sanitario que hay actualmente construidos, de igual forma existe cierta población que no cuenta con este servicio que es de vital importancia en una comunidad; esta población corresponde a 7.183 personas, esto se debe principalmente a la deficiencia que presenta la red actual, la cual no alcanza a cubrir la población total; también se presenta la deficiencia en la cobertura del alcantarillado pluvial que está conformado por 35.031,46 metros lineales construidos en el municipio.

El sistema de alcantarillado municipal cuenta con 3 sistemas para tratamiento final de aguas residuales construidos y que permanecen funcionando, ubicadas de la siguiente manera: una en inmediaciones del barrio Juvenil Araucano, una sobre la antigua Gran Vía y una en la Vereda la Soledad del municipio de Tame.

### **1.3.10.3 GRUPO OPERATIVO DE ASEO (GOAS)**

Este servicio cuenta con tres componentes que a continuación se describen

- Recolección y transporte de residuos sólidos este componente es el encargado de la recolección de los residuos del área urbana y el transporte de los mismos hasta el smirs. La empresa cuenta con tres

vehículos compactadores con cuadrillas de un conductor y dos operarios que son los encargados de realizar tres recolecciones a la semana dos de residuos orgánicos y uno de residuos inorgánicos, debido a que la empresa desde el año 2003 realizó campañas de sensibilización a los usuarios en la separación en la fuente de los residuos, aun se continúan con campañas educativas en la selección de la fuente

- Smirs sistema de manejo integral de residuos sólidos este componente se encarga de realizar el aprovechamiento de todos los residuos inorgánicos recuperables para posteriormente ser comercializados y los residuos orgánicos se depositan en áreas adecuadas para que posteriormente se descompongan y convertirlos en acondicionador de suelos y de esta manera la empresa aprovecharlos en la finca propiedad de la misma y los residuos inservibles se disponen en una celda transitoria utilizada para tal fin. Esta labor la realizan 13 operarios 1 coordinador y 1 operario de maquinaria pesada.
- Barrido y limpieza de aéreas publicas este componente se encarga de el barrido y limpieza de las áreas públicas del municipio y específicamente las calles y carreras que se encuentran pavimentadas y el corte de césped y limpieza de las áreas públicas como parques monumentos, separadores de vías, de acuerdo a lo establecido en las tarifas de aseo, consta de 11 operarios.

#### **1.3.10.4 GRUPO COMERCIAL, CONEXIONES Y MERCADEO (GCCM)**

Catalogado como un proceso misional es el encargado de desarrollar todas las actividades de expansión de los servicios, gestión de la cobertura, ingreso de nuevos usuarios y la venta y facturación por cada uno de los servicios en sus diferentes clasificaciones de estrato y uso, recuperación de cartera, gestión comercial. Para la ejecución de este proceso, la empresa cuenta con un software especializado llamado SISMA para la facturación de servicios y el ingreso de nuevos usuarios, herramientas sistémicas para la toma de lecturas,

soportes tecnológicos para la toma de decisiones como el catastro de redes y usuarios, banco de medidores, detectores de fugas, programas de detección de conexiones fraudulentas, relaciones con los usuarios PQR todos estos aspectos que permiten una mayor eficiencia en la prestación del servicio.

### **1.3.11 PROCESOS DE APOYO**

#### **1.3.11.1 GRUPO GESTION DE TALENTO HUMANO (GGTH)**

La administración del Talento Humano de CARIBABARE E.S.P., está orientada a considerar al personal como el recurso fundamental para el desarrollo de sus actividades, por eso la empresa ha buscado proponer un esquema de organización funcional concentrada en la satisfacción del usuario y donde el trabajador se sienta parte fundamental dentro de la misma.

La empresa ha creado un sistema de administración del talento humano con base en los requisitos de la normatividad establecidos por los organismos de protección del trabajador y los procedimientos propios de la organización para propender por un clima organizacional adecuado y que permita una mayor satisfacción laboral encargados directamente relacionado con el personal en ingresos, nomina, capacitaciones, bienestar laboral y evaluación de desempeño.



El sistema de gestión de la calidad se ha definido en un enfoque basado en procesos, los cuales han sido definidos y articulados dinámicamente para lograr la búsqueda de la mejora continua en cada uno de ellos.

Este sistema contempla la definición de una base documental, la cual contiene los procedimientos documentados que exige la norma y aquellos que se consideran son importantes para el logro de los objetivos; realización de comités de calidad y auditorías internas que permiten la evaluación del sistema; tratamiento de acciones preventivas y correctivas, y, tratamiento de producto no conforme que permite la corrección y ajustes al servicio para evitar las fallas en la prestación del mismo.

El sistema de gestión de la calidad de la Empresa ha sido integrado a la Metodología de Control Interno MECI, este último como requerimiento de la función pública para propiciar un escenario de autocontrol en las empresas del estado.

#### **1.3.11.3 GRUPO ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO (GACF)**

El proceso administrativo, contable y financiero de la empresa se lleva a cabo en un moderno edificio de tres pisos dotado con el inmobiliario y equipos necesarios para el desarrollo del trabajo, está ubicado en la carrera 18 N. 15 – 68 en la zona central del municipio, donde se cuenta con oficinas para la atención y solución de peticiones, quejas y reclamos, así como la operadora del recaudo por concepto de servicios. Este macro procesó lo conforman los subprocesos de contabilidad, presupuesto, tesorería, compras, proveedores, inventarios, mantenimiento preventivo y correctivo de maquinaria, equipos e instalaciones.

#### **1.3.11.4 OFICINA ASESORA (JOAS)**

Se encarga de elaborar contratos, estatales y laborales, emitir conceptos jurídicos para las demás aéreas de la empresa, se revisan todas las respuestas que salgan de las mismas, esta área es las encargadas de la defensa judicial de la organización tanto internas como externas, a su vez realiza informes para entes de control respecto a la contratación.

#### **1.3.11.5 OFICINA CONTROL INTERNO (JOCI)**

Esta área es la encargada de controlar todos los procesos administrativos, asesorías en control interno, verificaci09n y evaluación del MECI de la empresa dando cumplimiento al marco legal, políticos, objetivos y metas, además esta área se encarga de hacer:

**Autocontrol:** capacidad que deben desarrollar los servidores públicos de la empresa para evaluar y controlar el trabajo del personal detectando desviaciones y efectuando correctivos de manera oportuna y control de gastos.

**Autorregulación.** Desarrollar y aplicar en su interior métodos, normas y procedimientos que permiten el desarrollo, implementación y fortalecimiento continuo del sistema de control interno en concordancia con la normatividad vigente.

**Autogestión.** Coordinar, aplicar, y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por las normas, efectuando acciones, métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación mejoramiento continuo.

#### **1.3.12 ANALIS DOFA**

La matriz DOFA, permite Conocer la realidad situacional de la empresa en todos los ángulos, los cuales son evidenciados por el diagnostico que se realizó a la empresa CARIBABARE E.S.P, pudiendo visualizar y determinar las políticas para mantener las fortalezas, atacar las debilidades convirtiéndolas en

oportunidades y las oportunidades en fortalezas, así como direccionar estrategias para que las amenazas no lleguen a concretarse o bien si llegan a hacerlo, minimizando el impacto. Las cuales ayudaran a la empresa a determinar el bienestar de sus trabajadores, para que contribuyan a desarrollar con mayor eficacia y eficiencias la prestación de sus servicios y satisfacción de sus usuarios.

Tabla 4. Matriz DOFA

| <b>MATRIZ DOFA</b> | <b>FORTALEZAS (F)</b>   | <b>DEBILIDADES (D)</b>  |
|--------------------|---|---|
|                    | <b>F1.</b> Control y dirección sobre los servicios prestados                                  | <b>D1.</b> Limitación del presupuesto.  |
|                    | <b>F2.</b> Producto, calidad y confiabilidad del servicio                                     | <b>D2.</b> Alto índice de rotación del personal administrativo y operativo.                               |
|                    | <b>F3.</b> Mejor desempeño del servicio, comparado con los demás prestadores del departamento | <b>D3.</b> Cambio de políticas según el Plan de Desarrollo Municipal y Departamental                      |
|                    | <b>F4.</b> Planta de personal con experiencia en el sector de los servicios                   | <b>D4.</b> posibles factores de riesgos psicosociales en acumulación de trabajo y estrés en los empleados |
|                    | <b>F5.</b> Contar con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo                | <b>D5.</b> Tipos de contratos   |
|                    | <b>F6.</b> Mejoras continuas en los procesos  | <b>D6.</b> Alto nivel de cargas laborales   |
|                    | <b>F7.</b> La gerencia está comprometida con el desarrollo de la empresa                      | <b>D7.</b> Inadecuado sitio para disposición final de residuos sólidos                                    |
|                    | <b>F8.</b> Capacitación a los trabajadores  | <b>D8.</b> Deficiente tecnología y maquinaria para la prestación de los                                   |
|                    | <b>F9.</b> Certificación en la  |   |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <p>Norma ISO 9001:2015</p> <p><b>F10.</b>Talento Humano comprometido con la vocación al servicio</p>  | <p>servicios</p> <p><b>D9.</b> Riesgos ergonómicos en los trabajadores</p> <p><b>D10.</b> La empresa no tiene establecidos unos planes de emergencias prácticos que ayuden a minimizar riesgos psicosociales</p>  |
| <p><b>OPORTUNIDADES (O)</b></p> <p><b>O1.</b> Alto índice de aceptación por parte de los usuarios</p> <p><b>O2.</b> No existe competencia en el mercado local.</p> <p><b>O3.</b> sistema tarifario avalado por ente de control</p> <p><b>O4.</b> Contratar psicólogos especialistas en salud ocupacional</p> <p><b>O5.</b> Se podrá extender a otros municipios</p> <p><b>O6.</b> Los proveedores atienden los requerimientos oportunamente.</p> <p><b>O7.</b> Apoyo por la ARL</p> <p><b>O8.</b> vida saludable en el entorno socio cultural</p> | <p><b>ESTRATEGIAS (FO)</b></p> <p><b>1.</b> Aumento de la cobertura en el casco urbano e inversión en infraestructura en centros poblados. F1, F2, F3, F7, F10– O1, O6</p> <p><b>2.</b> Mejoramiento del ambiente laboral de los trabajadores F5, F8, F10, - O4, O7, O8, O10</p> <p><b>3.</b> Sistema tarifario acorde a la capacidad financiera de los usuarios F3, F6, F5 – O3,</p> | <p><b>ESTRATEGIAS (DO)</b></p> <p><b>1.</b> Penetración en otros municipios para incrementar el presupuesto de la empresa. D1, D8, – O1, O5,</p> <p><b>2.</b> Protocolos de vinculación y desvinculación de personal D2, D5, D9 – O2, O5</p> <p><b>3.</b> Implementar de métodos que prevenga los factores de riesgos psicosociales que afectan al trabajador. D2, D4, D5, D6,D9, D10–O4, O7, O8, O9, O10</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>O9.</b> Gestionar convenios con nutricionistas en hábitos saludables</p> <p><b>O10.</b> Contratar especialistas en los riesgos ergonómicos</p>  |  |  |
| <p><b>AMENAZAS (A)</b></p>  | <p><b>ESTRATEGIAS (FA)</b></p>   | <p><b>ESTRATEGIAS (DA)</b></p>   |
| <p><b>A1.</b> Impacto de la legislación.</p> <p><b>A2.</b> Multas por ARL y ministerio de trabajo</p> <p><b>A3.</b> Demandas de trabajo</p> <p><b>A4.</b> Inflación</p> <p><b>A5.</b> Alto índice de población vulnerable</p> <p><b>A6.</b> costos de la tecnología</p> <p><b>A7.</b> Inexistencia del catastro de redes y usuarios.</p> <p><b>A8.</b> Conexiones fraudulentas por parte de los usuarios</p> <p><b>A9.</b> Vulnerabilidad a la temporada de sequias o de lluvias</p> <p><b>A10.</b> Requerimientos por parte de los entes de control y vigilancia</p> | <p><b>1.</b> Capacitación y entrenamiento del personal para atender los cambios legislativos F1, F4, F6, F8 – A1, A10</p> <p><b>2.</b> Consolidación y fortalecimiento empresarial F2, F4, F6, F7 – A4</p> <p><b>2.</b> Fortalecimiento de los sistemas de gestión, control interno MECI para mejora de procesos F2, F3, F4, F9 – A1, A7, A10,</p> | <p><b>1.</b> Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad D2, D3, D6, D8 – A4</p> <p><b>2.</b> Diseñar dentro de la organización políticas a largo plazo, para resolver los problemas en el tiempo D1, D2, D7- A3, A5, A6, A8, A9</p> |

Fuente. Macualo Uribe, 2018

En la realización de la DOFA se muestra la situación actual de la empresa de Servicios Públicos de Tame CARIBABARE E.S.P; donde se identifican algunas de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la organización. La anotación “O1” indica que la oportunidad que representa para la empresa el

ser el único prestador de estos servicios, se puede aprovechar con la combinación de las fortalezas número 1,2, 5. La anotación D1 limitante del presupuesto se podría superar si la Empresa logra extender su cobertura de prestación de servicios a otros municipios lo cual generaría mayores ingresos que repercuten en el aumento del presupuesto.

La estrategia (D2, D4, D5, D6, D9, D10 – O4, O7, O8, O9, O10) muestra una debilidad a la empresa que es posibles riesgos de acumulación de trabajo y estrés en los empleados, donde se complementaría con la oportunidad O6 que es tener una vida saludable en el entorno socio cultural donde la estrategia es implementar métodos que prevenga riesgos psicosociales que afectan al trabajador en cuanto a las diferentes áreas administrativas y operativas al realizar sus diferentes labores generando un ambiente de trabajo agradable que no perjudique la salud del trabajador y el servicio de atención al usuario.

### **1.3.13 ANÁLISIS MATRIZ EFE**

La matriz EFE, es una herramienta colaborativa y muy útil a la hora de determinar y conocer la posición estratégica externa de la empresa, la cual nos permite, identificar y así; numerar cada una de las distintas oportunidades y amenazas que afectan a la empresa, es decir; los distintos factores asociados al entorno dentro del cual se desenvuelve la organización y que, a su vez, intervienen de manera directa o indirecta.

Se realiza la lista de factores críticos de oportunidades y amenazas claves en la matriz EFE, se les asigna un peso entre 0.0 no es importante 1.0 absolutamente importante la suma de todos debe dar 1.0, el peso asignado a un factor dado indica la importancia relativa en la empresa, seguidamente se realiza la calificación de 1 a 4 donde 1 (debilidad mayor), 2 (debilidad menor) 3 (fortaleza menor) 4 (fortaleza mayor), se multiplica cada peso del factor por su calificación , luego se suman las calificaciones ponderadas para determinar el peso ponderado, y el total de este determina si la empresa está respondiendo

de manera negativa o positiva si da un valor de 2.5 la empresa está estable, si da un valor menor a 2.5 califica que no está respondiendo a los factores externos y si arroja mayor a 2.5 se determina que esta fuerte externamente la organización.

Tabla 5. Matriz EFE

| <b>FACTOR CRITICO PARA EL EXITO</b>                             | <b>PESO</b> | <b>CALIFICACION</b> | <b>TOTAL PONDERADO</b> |
|---|-------------|---------------------|------------------------|
| <b>OPORTUNIDADES</b>  |             |                     |                        |
| 1. Alto índice de aceptación por parte de los usuarios          | <b>0.06</b> | <b>3</b>            | <b>0.18</b>            |
| 2. No existe competencia en el mercado local                    | <b>0.05</b> | <b>3</b>            | <b>0.15</b>            |
| 3. Sistema tarifario avalado por ente de control                | <b>0.05</b> | <b>1</b>            | <b>0.05</b>            |
| 4. Contratar psicólogos especialistas en salud ocupacional      | <b>0.06</b> | <b>3</b>            | <b>0.18</b>            |
| 5. Se podrá extender a otros municipios                         | <b>0.05</b> | <b>2</b>            | <b>0.1</b>             |
| 6. Los proveedores atienden los requerimientos oportunamente    | <b>0.05</b> | <b>3</b>            | <b>0.15</b>            |
| 7. Crecimiento poblacional                                      | <b>0.06</b> | <b>2</b>            | <b>0.12</b>            |
| 8. Vida saludable en el entorno socio cultural                  | <b>0.05</b> | <b>1</b>            | <b>0.05</b>            |
| 9. Gestionar convenios con nutricionistas en hábitos saludables | <b>0.06</b> | <b>3</b>            | <b>0.18</b>            |
| 10. Contratar especialistas en los riesgos ergonómicos          | <b>0.05</b> | <b>2</b>            | <b>0.1</b>             |
| <b>AMENAZAS</b>   |             |                     |                        |
| 1. Impacto de la legislación                                    | <b>0.04</b> | <b>4</b>            | <b>0.16</b>            |
| 2. Multas por ARL y ministerio de trabajo                       | <b>0.04</b> | <b>3</b>            | <b>0.12</b>            |
| 3. Demandas laborales   | <b>0.05</b> | <b>1</b>            | <b>0.05</b>            |
| 4. Inflación  | <b>0.05</b> | <b>2</b>            | <b>0,1</b>             |
| 5. Alto índice de población vulnerable                          | <b>0.04</b> | <b>2</b>            | <b>0.08</b>            |

|  |             |          |             |
|--|-------------|----------|-------------|
| <b>6. Costo de la tecnología</b>   | <b>0.04</b> | <b>3</b> | <b>0.12</b> |
| <b>7. Inexistencia del catastro de redes y usuarios.</b>                 | <b>0.05</b> | <b>1</b> | <b>0.05</b> |
| <b>8. Conexiones fraudulentas por parte de los usuarios</b>              | <b>0.05</b> | <b>2</b> | <b>0.1</b>  |
| <b>9. Vulnerabilidad a la temporada de sequias o de lluvias</b>          | <b>0.05</b> | <b>3</b> | <b>0.15</b> |
| <b>10. Requerimientos por parte de los entes de control y vigilancia</b> | <b>0.05</b> | <b>3</b> | <b>0.15</b> |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1.0</b>  |          | <b>2.34</b> |

Fuente. Macualo Uribe, 2018

El valor del promedio ponderado es de **2.34**, el cual indica que la organización está respondiendo a las oportunidades y amenazas existentes. Sin embargo, habrá que trabajar aún más para lograr que las estrategias de la empresa aprovechen con eficacia las oportunidades existentes y minimizar los posibles efectos negativos de las amenazas externas.

La empresa Caribabare E.S.P debe tener en cuenta las oportunidades existentes para minimizar los riesgos psicosociales mediante la implementación de contratación de psicólogos especializados en salud ocupacional que intervengan en ámbito laboral de los trabajadores.

Contratar profesionales especialistas en riesgos ergonómicos que se encarguen de realizar inspecciones en los puestos de trabajo en especial a las áreas administrativas que tiene mayor riesgo de posturas asa llegándole a generar factores psicosociales y enfermedades profesionales que afectarían tanto la salud del trabajador como la eficiencia y eficacia de la prestación de los servicios, de otra manera evitando multas o sanciones por parte de las entidades encargadas del bienestar del trabajador que en este caso es la ARL y el ministerio de trabajo, no solo de estas entidades si no demandas directamente de los trabajadores.

#### **1.3.14 ANALISIS MATRIZ EFI**

La matriz EFI, es una herramienta que nos permite realizar una auditoría empresarial interna, ya que esta herramienta nos brinda la posibilidad de identificar y conocer cada una de las debilidades, así como también las diversas fortalezas que presenta la empresa, lo cual, a su vez nos ubica u orienta acerca de la posición interna en la cual se encuentra la organización; siendo esta información vital para el surgimiento y pro de las actividades y operaciones que se realicen en la misma.

Se realiza la lista de factores críticos de oportunidades y amenazas claves en la matriz EFI, se les asigna un peso entre 0.0 no es importante 1.0 absolutamente importante la suma de todos debe dar 1.0, el peso asignado a un factor dado indica la importancia relativa en la empresa, seguidamente se realiza la calificación de 1 a 4 donde 1 (debilidad mayor), 2 (debilidad menor) 3 (fortaleza menor) 4 (fortaleza mayor), se multiplica cada peso del factor por su calificación , luego se suman las calificaciones ponderas para determinar el peso ponderado, y el total de este determina si la empresa está respondiendo de manera negativa o positiva si da un valor de 2.5 la empresa está estable, si da un valor menor a 2.5 califica que no está respondiendo a los factores externos y si arroja mayor a 2.5 se determina que esta fuerte externamente la organización.

Tabla 6. Matriz EFI

| <b>FACTOR CRITICO PARA EL ÉXITO</b>  | <b>PESO</b> | <b>CALIFICACION</b> | <b>TOTAL PONDERADO</b> |
|--|-------------|---------------------|------------------------|
| <b>FORTALEZAS</b>  |             |                     |                        |
| <b>1. Control y dirección sobre los servicios prestados</b>                                  | <b>0.05</b> | <b>3</b>            | <b>0.15</b>            |
| <b>2. Producto, calidad y confiabilidad del servicio</b>                                     | <b>0.06</b> | <b>4</b>            | <b>0.24</b>            |
| <b>3. Mejor desempeño del servicio, comparado con los demás prestadores del departamento</b> | <b>0.05</b> | <b>3</b>            | <b>0.15</b>            |

|   |             |          |             |
|---|-------------|----------|-------------|
| 4. Planta de personal con experiencia en el sector de los servicios                               | <b>0.05</b> | <b>3</b> | <b>0.15</b> |
| 5. Contar con un sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo                            | <b>0.04</b> | <b>3</b> | <b>0.12</b> |
| 6. Mejoras continuas en los procesos  | <b>0.05</b> | <b>3</b> | <b>0.15</b> |
| 7. La gerencia está comprometida con el desarrollo de la empresa                                  | <b>0.05</b> | <b>2</b> | <b>0.1</b>  |
| 8. Capacitación a los trabajadores  | <b>0.06</b> | <b>2</b> | <b>0.12</b> |
| 9. Certificación en la Norma ISO 9001:2015  | <b>0.05</b> | <b>3</b> | <b>0.15</b> |
| 10. Recuperación de cartera   | <b>0.04</b> | <b>2</b> | <b>0.08</b> |
| <b>DEBILIDADES</b>  |             |          |             |
| 1. Limitación del presupuesto.  | <b>0.06</b> | <b>2</b> | <b>0.12</b> |
| 2. Alto índice de rotación del personal administrativo y operativo.                               | <b>0.05</b> | <b>2</b> | <b>0.1</b>  |
| 3. Cambio de políticas según el Plan de Desarrollo Municipal y Departamental                      | <b>0.05</b> | <b>3</b> | <b>0.15</b> |
| 4. Posibles factores de riesgos psicosociales de acumulación de trabajo y estrés en los empleados | <b>0.05</b> | <b>2</b> | <b>0.1</b>  |
| 5. Falta de licencias ambientales para la construcción de rellenos sanitarios                     | <b>0.06</b> | <b>3</b> | <b>0.18</b> |
| 6. Alto nivel de cargas laborales   | <b>0.05</b> | <b>2</b> | <b>0.1</b>  |
| 7. Inadecuado sitio para disposición final de residuos sólidos                                    | <b>0.05</b> | <b>1</b> | <b>0.05</b> |
| 8. Deficiente tecnología y maquinaria para la prestación de los servicios                         | <b>0.04</b> | <b>3</b> | <b>0.12</b> |

|   |             |          |             |
|---|-------------|----------|-------------|
| <b>9. Riesgos ergonómicos en los trabajadores</b>   | <b>0.05</b> | <b>2</b> | <b>0.1</b>  |
| <b>10. La empresa no tiene establecidos unos planes de emergencias prácticos que ayuden a minimizar riesgos psicosociales</b> | <b>0.04</b> | <b>1</b> | <b>0.04</b> |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1.0</b>  |          | <b>2.47</b> |

Fuente. Macualo Uribe, 2018

La matriz de evaluación de fuerzas internas arroja un puntaje de **2.47**, el cual indica que la organización está respondiendo a las fortalezas y debilidades existentes. Sin embargo, habrá que trabajar aún más para lograr que las estrategias de la empresa aprovechen con eficacia las fortalezas existentes y minimizar los posibles efectos negativos de las debilidades internas.

La empresa CARIBABARE E.S.P, debe tener en cuenta las fortalezas existentes para minimizar los riesgos psicosociales que ven en vista de perjudicar tanto a la empresa como a los trabajadores debido a que en su gran mayoría el personal tiene unas actividades que realizar a diario para cumplir unas metas o recorridos por ejemplo los carros compactadores tiene establecidas unas rutas para los cuales deben cumplirlas diariamente que le generan estrés al trabajador cuando por cualquier circunstancia ( carro recolector varado) en este equipo de trabajo ocasiona estrés por no poder cumplir las rutas preestablecidas. Los operarios de barrido y limpieza también tienen establecidas unas rutas que cumplir lo cual le generan estrés al personal cuando no las pueden realizar.

En el personal administrativo básicamente en el área comercial genera estrés la atención a las PQR en los últimos días de pagos de facturas de los servicios debido a que se acumulan muchas quejas por parte de los usuarios, en el área administrativa ocasiona estrés la cantidad de informes que se deben presentar a los entes de control pues no existe por parte de estos entes solicitar una información homogénea es decir cada ente pide la información en formatos diferentes.

La empresa no tiene establecidos unos planes de emergencias prácticos que ayuden a minimizar riesgos psicosociales y de cierta manera la empresa está implementando un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para minimizar los riesgos en los trabajadores incluyendo el riesgo psicosocial y está revisando el manual de funciones y la planta de personal, de esta manera distribuir las cargas laborales a los trabajadores que no les generen estrés laboral

#### **1.4 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO**

Grupo de gestión del talento humano (GGTH) ubicado estratégicamente en la sede administrativa de la empresa Caribabare E.S.P en la carrera 18 N° 15 – 38, en el edificio Ramón Nonato Pérez en la sede administrativa de la empresa Caribabare E.S.P el cual está conformado por un líder, responsable del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, técnico administrativo de gestión de calidad y soporte sistema único de información (SUI), pasante Sena HSE y pasante universitario.

##### **Líder Grupo Gestión del Talento Humano**

- Adelanta estudios e investigaciones para identificar las necesidades de capacitación y preparar, presentar y aplicar el Plan Institucional de Capacitación.
- Ejecuta el proceso de selección e ingreso de personal para dar cumplimiento a los perfiles establecidos para cada cargo.
- Adelanta estudios que permitan mantener actualizada la planta de personal y el Manual específico de Funciones y de competencias laborales.

- Ejecuta y evalúa los programas y proyectos en materia de capacitación, inducción, re inducción, evaluación del desempeño.
- Prepara, presenta ejecuta y evalúa el Plan anual de bienestar social de la Empresa, para promover en el Talento Humano de la empresa alternativas que permitan un desarrollo integral y una mejor calidad de vida laboral y personal.
- Orienta el desarrollo de los programas de seguridad Industrial y las relaciones con las diferentes entidades prestadoras de estos servicios.
- Revisa controla y aprueba mensualmente las obligaciones de la Empresa en cuanto a pagos de salarios, prestaciones sociales, aportes al sistema de seguridad social integral y aportes parafiscales.
- Prepara proyectos de actos administrativos, oficios y documentos relacionados con el área del talento humano, para mantener actualizadas las situaciones administrativas de la entidad de conformidad con las normas vigentes.
- Las demás funciones propias de su cargo son ordenadas por su superior inmediato.

### **Responsable del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST**

- Planifica, organiza, dirige, desarrolla y aplica el SG-SST como mínimo una vez al año realiza su evaluación.
- Informa a la alta dirección sobre el funcionamiento y los resultados del SG-SST.
- Promueve que todos los nuevos trabajadores reciban una adecuada formación, instrucción y orientación sobre prevención de riesgos.
- Valida o construye con los jefes de las áreas los planes de acción y hace seguimiento a su cumplimiento.
- Coordina las necesidades de capacitación en materia de prevención según los riesgos prioritarios y los niveles de la organización.

- Vigila el cumplimiento de la legislación, las normas internas y las especificaciones técnicas del trabajo relacionadas con la seguridad y salud en el lugar de trabajo.
- Asegura que los trabajadores conozcan los reglamentos, instrucciones, especificaciones técnicas de trabajo, avisos y demás materiales escritos o gráficos relativos a la prevención de los riesgos en el lugar de trabajo.
- Promueve el compromiso, la colaboración y la participación activa de todos los trabajadores en la prevención de los riesgos del trabajo, mediante la comunicación eficaz, la participación de los trabajadores en la solución de los problemas de seguridad, la inducción, la capacitación, el entrenamiento, concursos, simulacros, entre otros.
- Realiza inspecciones periódicas en las áreas administrativas, áreas operativas, instalaciones, maquinaria y equipos, a fin de reforzar la gestión preventiva.
- Considera las circunstancias e investiga las causas de todos los incidentes, accidentes y de las enfermedades ocupacionales que ocurran en el lugar de trabajo, emitiendo las recomendaciones respectivas para evitar la repetición de estos.
- Hace recomendaciones apropiadas para el mejoramiento de las condiciones y el medio ambiente de trabajo, velar porque se lleven a cabo las medidas adoptadas y examinar su eficiencia.
- Identifica, evalúa y controla los peligros y riesgos conforme a metodología establecida por la empresa.
- Supervisa los servicios de seguridad y salud en el trabajo y la asistencia y asesoramiento al empleador y al trabajador.
- Establece e implementa el plan de trabajo anual.
- Demás funciones propias de su cargo que le sean asignadas.

**Técnico Administrativo – de Gestión de Calidad y Soporte Sistema Único de Información (SUI)**

- Realiza el diligenciamiento de los formatos y formularios requeridos por el SUI a través de la página de sui de la empresa.
- Realiza el cargue al SUI de los formatos y formularios de los tópicos administrativos –financiero-comercial y técnico de acueducto, alcantarillado y aseo a través de la página del sui de la empresa.
- Mantiene al día el cargue en la página de los formatos y formularios de acuerdo con la normatividad vigente de todos los tópicos.
- Presenta informes cuando así lo solicite el supervisor, sobre el desarrollo y avance del cargue a la página del SUI.
- Debe estar actualizado(a) sobre toda la normatividad vigente de información sobre los cargues al SUI.
- Cumple de forma eficiente con todas las obligaciones exigidas por el Sistema Único de Información.
- Realiza la planificación del sistema de gestión de la calidad y de los objetivos de calidad de la organización.
- Implementa, registra y hace seguimiento a las modificaciones y actualizaciones que requiera el sistema de calidad atendiendo los requerimientos de la Organización.
- Vigila y monitorea la implementación, actualización y aplicación ágil y oportuna de los procesos y procedimientos del sistema de calidad y Gestión por Procesos de la Organización.
- Demás funciones propias de su cargo que son ordenadas por su superior inmediato.

### **Pasante Sena HSE**

- Llevar control de entrega de dotación a todos los trabajadores asignados.
- Inspeccionar los elementos de protección del personal (EPP).
- Tomar prueba de alcoholimetría a todos los integrantes de la organización.

- Llevar control de asistencia e inasistencias del todo el personal de las diferentes áreas.
- Realizar pausas activas y calistenia diariamente a los operarios del grupo operativo, técnico y ambiental (GOTA).
- Charlas de seguridad a los trabajadores de la empresa.

## **1.5 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA**

El estudiante realiza actividades de apoyo de acuerdo a las necesidades de la empresa además respalda los procesos del área de capacitación empresarial y llevar a cabo las debidas funciones:

1. Realización de la base de datos de dotación de los empleados.
2. Apoyo en las funciones administrativas.
3. Control de inasistencias y asistencias de los empleados.
4. Apoyar al líder y al responsable de SG - SST en el desarrollo de programas. y actividades que organice la empresa.
5. Supervisar y verificar procesos administrativos.
6. Presentar informes al líder.
7. Realizar actividades que mejore el conocimiento del personal.

## **1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

### **1.6.1 TITULO**

Diseño de un plan de acción para minimizar los factores de riesgos psicosociales de CARIBABARE E.S.P.

### **1.6.2 OBJETIVOS**

### **1.6.2.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un plan de acción para minimizar los factores de riesgos psicosociales en la empresa de servicios públicos CARIBABARE E.S.P

### **1.6.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar los factores de riesgos psicosociales a los que se ven enfrentados los trabajadores de acuerdo con sus actividades desarrolladas.
- Determinar las alternativas de solución y prevención de los factores de riesgo para minimizarlos.
- Proponer y establecer plan de acción con el fin de reducir los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores.

### **1.6.3 JUSTIFICACION**

El grupo de gestión de talento humano de una organización, es la encargada de la selección e ingreso, inducción del personal de una empresa, es decir que se cumplan con los requisitos que a través de la función pública y de los procedimientos internos de la entidad tiene establecidos para tal fin. El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la empresa CARIBABARE E.S.P; a través del responsable del SG – SST por medio de sus programas y procedimientos busca minimizar los accidentes de trabajos y enfermedades laborales como lo tiene previsto la OMS (Organización Mundial de la Salud) y la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y en Colombia a través del ministerio de trabajo dando al cumplimiento del decreto 1072 del 26 de mayo de 2015 y la resolución 1111 27 de marzo de 2017, donde se establecen las matriz de riesgos para cada área de la empresa. A través de charlas de

seguridad, calistenias y pausas activas, capacitaciones, re inducción al personal, se busca crear conciencia en los trabajadores para generar y promover el trabajo sano y seguro, teniendo un bienestar físico, mental y social de los empleados y procurar buenos ambientes de trabajo.

Considerando estos factores es necesario incluir la prevención de riesgos psicosociales, la cual es una actividad multidisciplinaria dirigida a proteger y promover la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de las cargas de trabajo excesivas; exigencias contradictorias, falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador e influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo; gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo; comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros, acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.

Teniendo en cuenta a Benedi (s.f), el afirma que existen factores de riesgos derivados directamente de la organización del trabajo. Según este autor, estos factores pueden generar consecuencias físicas pero sobre todo psicológicas, además de problemas ligados entorno social de los individuos. Entre estos factores se encuentran los turnos y ritmos de trabajo, estilos de mando, estatus social, relaciones profesionales, falta de estabilidad en el empleo, nivel de automatización y comunicación. Como es evidente, estos factores de riesgo laboral tienden a causar ciertos efectos tanto en la organización como en el empleado, entre las consideradas en la organización se encuentran la disminución de la productividad, ausentismo laboral y pérdida del interés. Por parte del trabajador se encuentra el insomnio, la depresión, la fatiga, el dolor de cabeza y el estrés.

Por otra parte, el congreso de la República en su Ley 1616 (2013), Artículo 9 promoción de la salud mental y prevención de la salud mental en el ámbito laboral, menciona que las ARL deben asegurarse de que las compañías dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, incluyan un monitoreo de la exposición de los empleados en cuanto a factores de riesgo

psicosocial, esto con el fin de proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.

Ley 1010 del 2006. Definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades en el contexto de una relación laboral privada o pública.

Igualmente, se encuentra la Resolución 2646 del Ministerio de la Protección Social (2008), por medio de 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 patologías causadas por el estrés ocupacional”.

Es por lo anteriormente mencionado que se podría considerar una “obligatoriedad” de la norma en tanto que se hace preponderante que las organizaciones realicen un monitoreo permanente de los factores de riesgo psicosocial de sus empleados, junto con un monitoreo de los niveles de estrés a los que estos están expuestos. Por consiguiente el ministerio de la protección social junto con la Pontificia Universidad Javeriana han creado una batería de instrumentos, con el fin de dar cumplimiento a esta norma y tener los datos pertinentes en cuanto a estos factores. Por esta razón la intención de la presente investigación es realizar la identificación de los factores de riesgos psicosociales en la empresa de servicios públicos de Tame CARIBABARE E.S.P; y analizar comparativamente la parte administrativa y operativa de dicha organización, dando por medio de estas labores cumplimiento a la normatividad mencionada, además de explorar este fenómeno por medio del estudio de este caso.

### 1.6.4 CRONOGRAMA

Tabla 7. Cronograma de actividades

| ACTIVIDAD<br>DETALLADA   | FEBRERO |   |   |   | MARZO |   |   |   | ABRIL |   |   |   | MAYO |   |   |   | JUNIO |   |   |   |
|--|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|
|  | 1       | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 |
| Inducción y planificación de actividades   |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |
| Apoyo a las actividades de Caribabare E.S.P  |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |
| Realización del diagnóstico y recolección de la información de Caribabare E.S.P                  |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |
| Estructuración de estrategias para el análisis de la propuesta                                   |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |
| Implementación de la propuesta plan de acción para minimizar riesgos psicosociales               |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |
| Identificar los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores                            |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |
| Determinar las alternativas de solución y prevención de los factores de riesgo para minimizarlos |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Revisión de la propuesta                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Documentación de la propuesta implementada en la empresa |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Revisión final de la propuesta                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Fuente. Macualo Uribe, 2018

## 2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

### 2.1 DISEÑO DE UN PLAN DE ACCIÓN PARA MINIMIZAR LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES DE CARIBABARE E.S.P.

La prevención de riesgos psicosociales debe estar integrada por todas las actividades que se realicen en la empresa, teniendo en cuenta los efectos que se tienen sobre la salud de los trabajadores, las decisiones que sean tomadas por el gerente.

Es importante que todos los directivos de la empresa encargados de la toma de decisiones, estén en la capacidad de identificar y evaluar los riesgos, con el fin de adoptar medidas preventivas que ayuden a corregir las situaciones de riesgo que puedan afectar las condiciones de trabajo y la salud en general.

**Procedimiento:** Los pasos que se siguieron para este proceso son los siguientes:

- a) Solicitud del proyecto por parte de la empresa.
- b) Autorización y aprobación para poder desarrollar el proyecto de mi parte.
- c) Reunión de delimitación de los pasos a seguir para desarrollar el proyecto.
- d) Recolección de la información mediante la observación visual y verbal en los diferentes puestos de trabajo.

- f) Ingreso de información al sistema para su procesamiento.
- h) Elaboración de la propuesta de plan de acción para minimizar los riesgos Psicosociales.
- g) Entrega de resultados a la gerencia y mandos medios.
- i) Re validación con la empresa la factibilidad del proyecto y de las actividades propuestas.

**2.1.1 PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACION DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

|   |   |
|---|---|
|  | <p align="center"><b>PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES, VALORACION DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES.</b></p> |
|---|---|

**2.1.1.1 PROCEDIMIENTO:** Procedimiento para la identificación de riesgos psicosociales, valoración de riesgos y determinación de controles.

**2.1.1.2 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO**

Identificar, actualizar, comunicar, evaluar y tener acceso a los riesgos psicosociales aplicables a CARIBABARE y partes interesadas.

**2.1.1.3 ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todos los procesos de CARIBABARE ESP.

#### **2.1.1.4 REFERENCIA**

- ✓ NTC OHSAS 18001:2007
- ✓ Decreto 1072 de 2015.
- ✓ Resolución 1111 de 2017

#### **2.1.1.5 DEFINICIONES**

Riesgo: Es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa.

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

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

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

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

Recompensa: Este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de su trabajo. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo.

Estrés: Es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

Cefaleas: Hace referencia a los dolores y molestias localizadas en cualquier parte de la cabeza, en los diferentes tejidos de la cavidad craneana, en las estructuras que lo unen a la base del cráneo, los músculos y vasos sanguíneos que rodean el cuero cabelludo, cara y cuello.

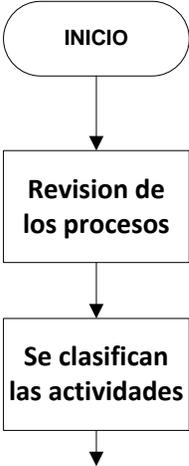
Trastornos depresivos: Los trastornos depresivos se caracterizan por una tristeza de una intensidad o una duración suficiente como para interferir en la funcionalidad y, en ocasiones, por una disminución del interés o del placer despertado por las actividades.

#### **2.1.1.6 PARÁMETROS Y LINEAMIENTOS**

Dentro del presente procedimiento se describen los lineamientos requeridos para la identificación, actualización y evaluación de los peligros y riesgos que en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo le apliquen a CARIBABARE ESP.

#### **2.1.1.7 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Tabla 8. Descripción de Actividades

| DIAGRAMA  | ACTIVIDAD  | DESCRIPCION   | REGISTRO | RESPONSABLE                    |
|---|--|---|----------|--------------------------------|
|  <pre> graph TD     A([INICIO]) --&gt; B[Revisión de los procesos]     B --&gt; C[Se clasifican las actividades]     C --&gt; D[ ]             </pre> | <p><b>1. Revisión de los procesos para la identificación de factores de riesgos psicosociales.</b></p> | <p>La identificación de los riesgos psicosociales al igual que el control de riesgos se hará mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Análisis de las investigaciones de accidentes e incidentes los diferentes procesos.</li> <li>- Inspecciones</li> <li>- Por medio de entrevistas y observación de tareas directamente con administrativos, operarios y contratistas de la organización.</li> <li>- Durante la identificación de riesgos se debe tener en cuenta:</li> <li>- El nivel de desarrollo</li> </ul> |          | <p>Líder de Talento Humano</p> |

|  |   |  |  |                                 |
|--|---|--|--|---------------------------------|
|  |   | <p>de las personas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia o antigüedad en el cargo.</li> <li>- Espacio de trabajo disponible.</li> <li>- Interacción con organismos externos u otras partes interesadas.</li> <li>- Requisitos legales.</li> </ul>  |  |                                 |
|  | <p><b>2. Se clasifican las actividades de todas las personas que tienen acceso al sitio de trabajo.</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se diligencia con cada empleado de la empresa el formato "Análisis de riesgo por actividades TRES QUE" clasificando las actividades en rutinarias todas aquellas que se realizan con una periodicidad o frecuencia determinada y no rutinarias son aquellas que se realizan esporádicamente.</li> </ul> | <p>Análisis de riesgo por actividades TRES QUE</p> | <p>Líder de Talento Humano.</p> |

|   |   |   |  |                                |
|---|---|---|--|--------------------------------|
| <p>Comportamientos, aptitudes y otros factores humanos.</p> <p>↓</p> <p>Identificación de riesgos para los visitantes y contratistas</p> <p>↓</p> <p>Clasificación riesgos en los diferentes sitios de trabajo</p> <p>↓</p> | <p><b>3. Comportamientos, aptitudes y otros factores humanos.</b></p>                                       | <p>Para cada actividad, establecer qué comportamientos como omisiones y actos inseguros, aptitudes de rebeldía, de desobediencia y otros factores como fallas, olvidos y errores pueden aumentar el riesgo de las personas que desempeñan el cargo o la parte interesada, para así contribuir a la seguridad y salud ocupacional.</p> |  | <p>Líder de Talento Humano</p> |
|   | <p><b>4. Clasificación y evaluación de riesgos que se originan en los diferentes sitios de trabajo.</b></p> | <p>Con la información obtenida en la actividad anterior y utilizando el “Instructivo para clasificación de factores de riesgo y uso de la metodología evidenciada en la GTC 45 diligenciar el formato “Matriz de identificación de riesgos, evaluación y control de riesgos”</p>  | <p>Matriz de identificación de factores de riesgos psicosociales</p> | <p>Líder de Talento Humano</p> |

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
| <p style="text-align: center;">Clasificación y evaluación de riesgos que se originan fuera del lugar de trabajo.</p> <p style="text-align: center;">↓</p>    | <p style="text-align: center;"><b>5. Clasificación y evaluación de riesgos que se originan fuera del lugar de trabajo.</b></p>    | <p>Identificar y clasificar los diferentes riesgos a los que se encuentran expuestos los empleados que realizan labores fuera del lugar de trabajo como lo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades de misión.</li> <li>- visitas a clientes, proveedores.</li> <li>- Demás acciones que puedan afectar adversamente su salud y seguridad se deben tener en cuenta para la elaboración de la matriz.</li> </ul> | <p style="text-align: center;">Matriz de identificación de factores de riesgos psicosociales</p> | <p style="text-align: center;">Líder de Talento Humano</p> |
| <p style="text-align: center;">Clasificación y evaluación de riesgos generados por la vecindad de lugar de trabajo.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> | <p style="text-align: center;"><b>6. Clasificación y evaluación de riesgos generados por la vecindad de lugar de trabajo.</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los diferentes factores de riesgos que generan los vecinos y que pueden afectar la salud y seguridad de la organización y todo el personal involucrado</li> </ul>   | <p style="text-align: center;">Matriz de identificación de factores de riesgos psicosociales</p> | <p style="text-align: center;">Líder de Talento Humano</p> |

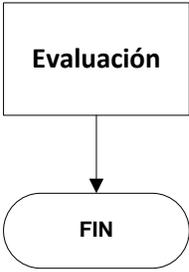
|  |   |  |  |                                |
|--|---|--|--|--------------------------------|
|  |   | <p>con las actividades que en esta se realicen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe realizar un análisis de linderos el cual evidencie los riesgos a los que se encuentra expuesta la organización con dichos límites.</li> </ul>   |  |                                |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>Identificación de los riesgos producidos por los cambios y las modificaciones realizadas al Sistema de Gestión S&amp;SO.</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> | <p><b>7. Identificación de los riesgos producidos por los cambios propuestos en la organización y las modificaciones realizadas al Sistema de Gestión S&amp;SO.</b></p> | <p>Esta identificación de riesgo debe realizarse cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surge una nueva actividad dentro de los procesos.</li> <li>- Se crea un nuevo cargo en la empresa.</li> <li>- Surge un cambio de equipos.</li> <li>- Existe un nuevo contrato.</li> <li>- Se realiza una modificación del ambiente de trabajo.</li> <li>- Cuando se le realizan las debidas modificaciones y actualizaciones del Sistema de Gestión</li> </ul> | <p>Matriz de identificación de factores de riesgos psicosociales</p> | <p>Líder de Talento Humano</p> |

|   |  |   |   |                         |
|---|--|---|---|-------------------------|
|   |  | SISO.   |   |                         |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Obligación legal aplicable</div> <p style="text-align: center;">↓</p> | <b>8. Obligación legal aplicable relacionada con la evaluación de riesgos e implementación de los controles.</b> | Antes de determinar cualquier control se deben tener en cuenta los requisitos legales aplicables a cada tipo de riesgo.   |   |                         |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Nivel de riesgo</div> <p style="text-align: center;">↓</p>            | <b>9. Nivel de riesgo</b>  | La valoración del riesgo será aceptable o no aceptable dependiendo de los resultados de la matriz de riesgos.   |   |                         |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Intervención de riesgos</div> <p style="text-align: center;">↓</p>    | <b>10. Intervención de riesgos.</b>  | Dependiendo la valoración del riesgo se deben establecer unos controles que serán de inmediata intervención para los riesgos valorados como no aceptables para los demás, establecer los planes de acción para su control, disminución o mantenimiento, teniendo en cuenta las medidas de control | Matriz de identificación de factores de riesgos psicosociales | Líder de Talento Humano |

|  |  |             |  |  |
|--|--|-------------|--|--|
|  |  | propuestas. |  |  |
|--|--|-------------|--|--|

|   |   |   |  |                         |
|---|---|---|--|-------------------------|
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Divulgación de la matriz de riesgos</b> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> | <b>11. Divulgación de la matriz de factores de riesgos psicosociales.</b> | Divulgar y socializar a todas las partes interesadas, la matriz de identificación de riesgos que le aplique a su cargo o área.  | Asistencia a capacitaciones  | Líder de Talento Humano |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Actualización de la matriz de</b> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>       | <b>12. Actualización de la Matriz de riesgos psicosociales.</b>           | La Matriz de identificación de riesgos psicosociales, evaluación y control de riesgos debe ser revisada y actualizada como mínimo anualmente o cuando se generen nuevos riesgos en las siguientes situaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando exista alguna reforma o cambio en la normativa legal aplicable que cubra los procesos de la organización.</li> <li>- Cuando como resultado de la investigación de la enfermedad, accidente o incidente, se considere como medida a adoptar.</li> <li>- Cuando se identifiquen algunos de estos cambios:</li> </ul> | Matriz de identificación de factores de riesgos psicosociales<br><br>Análisis de riesgo por actividades TRES QUE | Líder de Talento Humano |

|  |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de las inspecciones programadas</li> <li>- Análisis de los planes de acción de las acciones correctivas y preventivas</li> <li>- Resultado de auditorías internas y externas</li> <li>- Cambios en la organización, sus actividades o en el SGI.</li> <li>- Cuando no se identificaron riesgos.</li> <li>-Entre otros</li> </ul> <p><b>Reporte de riesgos psicosociales</b></p> <p>Los empleados o cualquier parte interesada podrán reportar riesgos, para lo cual se usará el formato “Análisis de riesgo por actividades TRES QUE”</p> |  |  |
|--|--|---|--|--|

|   |                               |   |  |                                |
|---|-------------------------------|---|--|--------------------------------|
|  | <p><b>13. Evaluación.</b></p> | <p>Llevar a cabo semestralmente una evaluación del cumplimiento de las acciones de control generadas en la valoración de riesgos.</p> |  | <p>Líder de Talento Humano</p> |
|---|-------------------------------|---|--|--------------------------------|

Fuente. Macualo Uribe, 2018

### 2.1.1.8 DOCUMENTOS SOPORTE

Matriz de Identificación de factores de Riesgos psicosociales, valoración de riesgos y Determinación de Control

### 2.1.1.9 MATRIZ DE IDENTIFICACION DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Tabla 9. Matriz de identificación de factores de riesgos psicosociales

| IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES |  |   |           |                     |  |  | EVALUACIÓN DE RIESGOS     |                                 |                     |                      |                      |                            | NIVEL DE ACEPTABILIDAD | CONTROLES ADMINISTRATIVOS |                         |  |
|---|--|---|-----------|---------------------|--|--|---------------------------|---------------------------------|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|------------------------|---------------------------|-------------------------|--|
| PROCESO   | ACTIVIDAD  | CARGOS  | ACTIVIDAD | RIESGOS             | FUENTE DEL RIESGO  | IMPACTO  | N° TRABAJADORES EXPUESTOS | CALIFICACIÓN DE LA PROBABILIDAD |                     |                      | NIVEL DE RIESGO (NR) |                            |                        |                           |                         |  |
|   |  |   | RUTINARIA |                     |  |  |                           | DIRECTOS                        | NIVEL DE EXPOSICIÓN | NIVEL DE DEFICIENCIA | PROBABILIDAD         | NIVEL DE PROBABILIDAD (NP) |                        |                           | NIVEL DE SEVERIDAD (NS) | VALORACION DEL RIESGO  |
| <b>ADMINISTRACIÓN</b>                               | <b>LABORES ADMINISTRATIVAS PROPIAS DEL CARGO</b> (Desarrollo de actividades administrativas, llamadas telefónicas, manipulación de documento | Gerente<br>Facturador<br>Líder Financiera<br>Técnico Admn<br>Contabilidad<br>Tesorera<br>Secretaria<br>Lider Talent | X         | Demanda del trabajo | Condiciones de la tarea Atención al público (trabajos que requieren en la atención al cliente interno/externo) | Cefaleas, estrés, trastornos depresivos, efectos sociales como deficiencias en la comunicación | 11                        | 6                               | 4                   | 6                    | 24                   | Muy alta (MA)              | Grave (G)              | II 600 - 1000             | B                       | 1. Realizar actividades educativas o formativas con los trabajadores, con el objeto de modificar actitudes o |





|                |  |                                    |   |                      |   |  |   |   |   |   |   |               |           |               |   |   |
|----------------|--|------------------------------------|---|----------------------|---|--|---|---|---|---|---|---------------|-----------|---------------|---|---|
| ALMACENAMIENTO | <b>LABORES DE LÓGISTICA Y ALMACÉN</b><br>(Compras, labores administrativas, manejo de documentación, recepción y organización de materiales) | Almacenista Técnico Administrativo | X | Demandas del trabajo | Condiciones de la tarea Atención al público (trabajos que requieren la atención al cliente interno/externo) | Cefaleas, estrés, trastornos depresivos, efectos sociales como deficiencias en la comunicación | 2 | 6 | 4 | 6 | 2 | Muy alta (MA) | Grave (G) | II 600 - 1000 | B | 1. Realizar actividades educativas o formativas con los trabajadores, con el objeto de modificar actitudes o respuestas frente a las situaciones. Dichas actividades deben formar parte de un |
|                |  |                                    |   |                      |   |  |   |   |   |   |   |               |           |               |   |   |





|  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |
|--|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
|  | documentos , uso de equipos de oficina, desplazamientos en áreas de trabajo, atención al público, inspecciones en campo, suspensiones y conexiones) | PAUEA Técnico Administrativo Supervisor |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ar actitudes o respuestas frente a las situaciones. Dichas actividades deben formar parte de un programa continuo y realizarse de manera paralela a la modificación de las condiciones de |
|--|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|









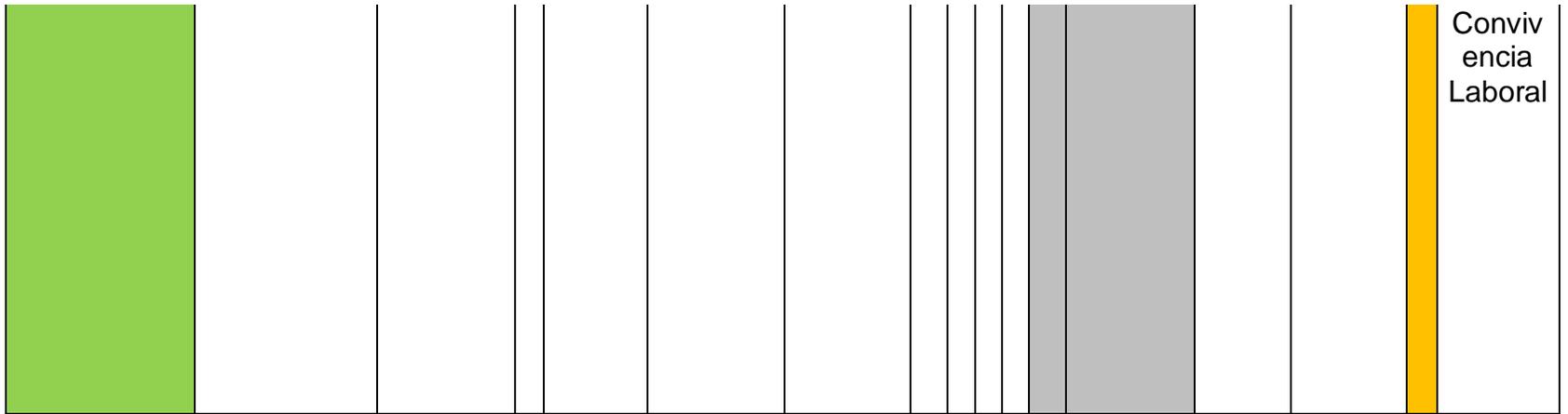
|             |  |  |   |                      |  |  |        |   |   |   |        |               |           |               |          |  |
|-------------|--|--|---|----------------------|--|--|--------|---|---|---|--------|---------------|-----------|---------------|----------|--|
| <b>GOTA</b> | <b>ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO</b><br>(Arreglo de vías, Mantenimiento al sistema de acueducto y alcantarillado, construcción de acometidas de agua, obra civil según necesidad) | Líder GOTA<br>Coordinador Operarios de mantenimiento | X | Demandas del trabajo | Condiciones de la tarea<br>Atención al público (trabajos que requieren la atención al cliente interno/externo) | Cefaleas, estrés, trastornos depresivos, efectos sociales como deficiencias en la comunicación | 1<br>7 | 6 | 4 | 6 | 2<br>4 | Muy alta (MA) | Grave (G) | II 600 - 1000 | <b>B</b> | 1.<br>Realizar actividades educativas o formativas con los trabajadores, con el objeto de modificar actitudes o respuestas frente a las situaciones. Dichas actividades deben formar parte |
|-------------|--|--|---|----------------------|--|--|--------|---|---|---|--------|---------------|-----------|---------------|----------|--|



|             |  |  |   |                      |  |  |   |   |   |   |   |   |   |               |           |               |   |   |  |
|-------------|--|--|---|----------------------|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---------------|-----------|---------------|---|---|--|
|             |  |  |   |                      |  |  |   |   |   |   |   |   |   |               |           |               |   |   | 13 de la Resolución 2646 de 2008<br>2. Garantizar operatividad del Comité de Convivencia Laboral |
| <b>GOAS</b> | <b>ACTIVIDADES DE BARRIDO Y LIMPIEZA, RECLECCIÓN Y SMIRS</b><br>(recolección, limpieza y transporte de residuos sólidos) | Líder GOAS<br>Operarios barrido y limpieza<br>Operarios recolección<br>Operarios smirs | X | Demandas del trabajo | Condiciones de la tarea<br>Atención al público (trabajos que requieren la atención al cliente interno/externo) | Cefaleas, estrés, trastornos depresivos, efectos sociales como deficiencias en la comuni | 3 | 4 | 6 | 4 | 6 | 2 | 4 | Muy alta (MA) | Grave (G) | II 600 - 1000 | B | 1. Realizar actividades educativas o formativas con los trabajadores, con el objeto |  |







Fuente. Macualo Uribe, 2018

## 2.1.1.10 ESCALA DE VALORACION DE LA MATRIZ DE IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

### 2.1.1.11 NIVEL DE EXPOSICIÓN

Tabla 10. Nivel de exposición

| NIVEL DE EXPOSICIÓN | SIGNIFICADO  | VALOR DE NE |
|---------------------|--|-------------|
| Continua (EC)       | La situación de exposición se presenta sin interrupción o varias veces con tiempo prolongado durante la jornada laboral. | 4           |
| Frecuente (EF)      | La situación de exposición se presenta varias veces durante la semana.   | 3           |
| Ocasional (EO)      | La situación de exposición se presenta alguna vez durante el mes.  | 2           |
| Esporádica (EE)     | La situación de exposición se presenta de manera eventual.   | 1           |

Fuente. Matriz de riesgos GTC 45 2010

### 2.1.1.12 NIVEL DE DEFICIENCIA

Tabla 11. Nivel de deficiencia

| NIVEL DE DEFICIENCIA | SIGNIFICADO | VALOR DE ND |
|----------------------|-------------|-------------|
|----------------------|-------------|-------------|

|                     |  |                 |
|---------------------|--|-----------------|
| Muy Deficiente (MD) | La eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes respecto al riesgo es nula o no existe. | 10              |
| Deficiente (D)      | La eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es baja.                                | 6               |
| Mejorable (M)       | La eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es moderada.                            | 2               |
| Aceptable (A)       | La eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es alta. El riesgo está controlado.     | No asigna valor |

Fuente. Matriz de riesgos GTC 45 2010

### 2.1.1.13 NIVEL DE PROBABLIDAD

Tabla 12. Nivel de probabilidad

| NIVEL DE PROBABILIDAD | VALOR NP      |
|-----------------------|---------------|
| <b>Muy alta (MA)</b>  | Entre 24 y 40 |
| <b>Alta (A)</b>       | Entre 10 y 20 |
| <b>Media (M)</b>      | Entre 6 y 8   |
| <b>Baja (B)</b>       | Entre 2 y 4   |

Fuente. Matriz de riesgos GTC 45 2010

### 2.1.1.14 NIVEL DE SEVERIDAD

Tabla 13. Nivel de severidad

| NIVEL DE SEVERIDAD    | SIGNIFICADO   | VALOR DE NS |
|-----------------------|---|-------------|
| <b>Mortal (M)</b>     | Enfermedades mortales.  | 100         |
| <b>Muy Grave (MG)</b> | Lesiones o enfermedades graves irreparables (Incapacidad permanente parcial o invalidez). | 60          |
| <b>Grave (G)</b>      | Lesiones o enfermedades que generan incapacidad temporal mayor o igual a 2 días.          | 25          |
| <b>Leve (L)</b>       | Lesiones menores o malestar temporal con incapacidad temporal de 1 día o sin incapacidad. | 10          |

Fuente. Matriz de riesgos GTC 45 2010

### 2.1.1.15 NIVEL DE RIESGO (NR) NOMENCLATURA SSMA

Tabla 14. Nivel de riesgo (NR) nomenclatura SSMA

|                         |     | NIVEL DE PROBABILIDAD (NP) |                |                |                |
|-------------------------|-----|----------------------------|----------------|----------------|----------------|
|                         |     | Baja (B)                   | Media (M)      | Alta (A)       | Muy alta (MA)  |
| NIVEL DE SEVERIDAD (NS) |     | 2-4                        | 6-8            | 10-20          | 24-40          |
| Mortal (M)              | 100 | II<br>200-400              | I<br>600-800   | I<br>1000-2000 | I<br>2400-4000 |
| Muy Grave (MG)          | 60  | III<br>120-240             | II<br>360-480  | II<br>600-1200 | I<br>1440-2400 |
| Grave (G)               | 25  | IV<br>50-100               | III<br>150-200 | III<br>250-500 | II<br>600-1000 |

|          |    |             |             |               |                |
|----------|----|-------------|-------------|---------------|----------------|
| Leve (L) | 10 | IV<br>20-40 | IV<br>60-80 | IV<br>100-200 | III<br>240-400 |
|----------|----|-------------|-------------|---------------|----------------|

Fuente. Matriz de riesgos GTC 45 2010

### 2.1.1.16 VALORACION DE RIESGOS

Tabla 15. Valoración de riesgos

| VALORACIÓN                |          | DESCRIPCIÓN   | QUÉ SE DEBE HACER  |
|---------------------------|----------|---|--|
| <b>Región Intolerable</b> | <b>A</b> | Inaceptable bajo las circunstancias existentes.   | Debe realizarse Análisis de Trabajo Seguro y entregarlo al dueño del proceso para tomar acciones correctivas inmediatas. En caso de no seguir las recomendaciones se firma carta de aceptación del riesgo. |
| <b>Región Tolerable</b>   | <b>B</b> | Aceptable para continuar con la operación pero debe verificarse la eficacia de las medidas. | Debe revisarse la eficacia de las medidas de control existentes para tomar acciones.   |
| <b>Región Aceptable</b>   | <b>C</b> | Aceptable bajo la circunstancias existentes.  | Deben mantenerse y hacer seguimiento a los controles definidos y buscar la mejora continua para mitigar el riesgo.   |
| <b>Región Deseable</b>    | <b>D</b> | Riesgo controlado   | Buscar la mejora continua.   |

Fuente. Matriz de riesgos GTC 45 2010

### 2.1.1.16 ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE RIESGOS

Se evidencio que los factores de riesgos que afectan principalmente a los trabajadores de la empresa CARIBABARE E.S.P; son las cargas de trabajo en un

100% generando cefaleas, estrés, trastornos depresivos, efectos sociales como deficiencias en la comunicación afectando la salud emocional y psicosocial de cada uno de los trabajadores en sus distintas áreas de trabajo perjudicando el desempeño principal de la empresa.

### 2.1.2 MODELO DE INTERVENCIÓN FRENTE A LA PREVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

Uniendo todos los elementos del estudio realizado y la información adquirida en cada una de las áreas de trabajo, se plantea el siguiente modelo metodológico de intervención para la empresa CARIBABARE E.S.P, teniendo en cuenta los riesgos que son intolerables e importantes, los cuales afectan directamente a los trabajadores y a la organización, también se consideró las situaciones intermedias y bajas, las cuales se incluyeron en el modelo de intervención, para fortalecer aspectos sobresalientes y débiles, con el objeto de trabajar mancomunadamente para el fortalecimiento, bienestar físico y mental de los trabajadores y por ende propender por el desarrollo de CARIBABARE E.S.P.

El modelo de intervención integra aspectos del trabajo, del individuo y del entorno donde se intervendrá los factores psicosociales que se encuentran inmersos en la empresa CARIBABARE E.S.P; y sus trabajadores, para ello se plantean:

Tabla 16. Modelo de intervención frente a la minimización de riesgos psicosociales

| CONDICIONES          | ACCIONES DE MEJORA | METODOS, MEDIOS Y ESTRATEGIAS PARA LA REAIZACION DE LA ACCION | INSTANCIA RESPONSABLE        | RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO |
|----------------------|--------------------|---|------------------------------|--|
| <b>INTRA-LABORAL</b> | <b>Formación</b>   | - Realizar una inducción que posibilite interiorización y     | Dirección – Recursos Humanos | Recursos Humanos                         |

|  |                               |   |  |                          |
|--|-------------------------------|---|--|--------------------------|
|  |                               | <p>adquisición de conocimientos técnicos, para la realización de la labor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Articular actividades educativas dentro del programa de re inducciones que fortalezcan cognitivamente al personal.</li> <li>-Capacitar a los funcionarios frente a los cambios de equipos, máquinas y diferentes áreas de trabajo de la empresa.</li> <li>- Coordinar con la ARL actividades de Higiene postural y ergonomía, para minimizar la carga física y prevenir alteraciones estrés laboral.</li> </ul> | <p>ARL donde tiene afiliado los empleados de la empresa CARIBABARE E.S.P</p> |                          |
|  | <b>Comunicación</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación periódico mural</li> </ul>  | <p>Recursos Humanos.</p>   | <p>Recursos Humanos.</p> |
|  | <b>Bienestar y desarrollo</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades trimestrales de integración y esparcimiento donde todos los funcionarios de la empresa puedan compartir.</li> </ul>  | <p>Dirección Recursos Humanos.</p>   | <p>Recursos Humanos.</p> |

|  |                               |   |                              |                            |
|--|-------------------------------|---|------------------------------|----------------------------|
|  |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incentivos económicos, bonos, obsequios entre otros que motiven el buen desempeño de la labor y permanencia en la organización.</li> <li>- Solicitar a la caja de Compensación el envío de publicidad para que los trabajadores estén informados de los beneficios de esta.</li> </ul>   |                              |                            |
|  | <b>Planeación estratégica</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- De acuerdo a la evaluación del desempeño establecer un plan de acción para minimizar los aspectos negativos.</li> <li>- Reuniones trimestrales haciendo análisis del entorno donde se tenga en cuenta las fortalezas, debilidades planteándose acciones de mejora.</li> <li>- Matriz de reemplazos para suplir las necesidades de personal cuando</li> </ul> | Dirección – Recursos Humanos | Dirección Recursos Humanos |

|                   |                          |  |   |  |
|-------------------|--------------------------|--|---|--|
| <b>INDIVIDUAL</b> | <b>Formación</b>         | <p>se amerite.</p> <p>-Realizar capacitaciones vivenciales donde los funcionarios logren minimizar situaciones que afecten su personalidad o emocionalidad en el ejercicio de la labor.</p> <p>-Crear un puesto de trabajo de nivel profesional como apoyo a la labor social y emocional del trabajador</p>      | <p>Dirección</p> <p>Responsable SG - SST (encargado de gestionar capacitaciones )</p> | <p>Dirección</p> <p>Responsable SG - SST (encargado de gestionar capacitaciones)</p> |
|                   | <b>Salud ocupacional</b> | <p>- Con la asesoría de la ARL actualizar anualmente el panorama de riesgos.</p> <p>- Solicitar anualmente a la ARL las inspecciones y evaluaciones de puestos de trabajo</p> <p>- Dar cumplimiento a los indicadores establecidos en SG – SST</p> <p>- Cumplir con el programa de auditoría con el SG - SST</p> | <p>Dirección – Recursos Humanos</p>   | <p>Recursos Humanos – ARL</p>  |

Fuente. Macualo Uribe, 2018

## CONCLUSIONES

A través del desarrollo de la investigación y haber planeado, analizado y aplicado, para la obtención de los resultados presentados se concluye:

- El área de Talento Humanos se debe fortalecer, teniendo en cuenta los procesos que la integran, observándose debilidad en lo relacionado con salud ocupacional, selección, bienestar y desarrollo.
- Generarse planes de evaluación y monitoreo, encaminados a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, teniéndose en cuenta la gestión organizacional, características de la organización del trabajo, características del grupo social de trabajo, condiciones de la tarea, carga física, condiciones del medio ambiente de trabajo, jornada de trabajo, número de trabajadores por tipo de contrato, tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa.
- La gestión del talento humano de toda organización debe estar basada en el reconocimiento y valor que se les da a las personas, estas hacen parte del recurso de las empresas, siendo activadores inteligentes, con habilidades, destrezas, capaces de conducir a la excelencia y al éxito, indispensables para la gestión y dinamización de los recursos organizacionales.
- Los resultados del estudio realizado denotan que en un mayor porcentaje los trabajadores de la empresa CARIBABARE E.S.P, las exigencias en carga laboral generarían factores de riesgos psicosociales siendo necesario que desde la empresa se incrementen acciones de fortalecimiento de las funciones de cada uno de los trabajadores.
- La identificación de los factores riesgos psicosociales debe ser un proceso continuo de la empresa CARIBABARE E.S.P, para ello es necesario tener en cuenta los siguientes elementos: Comunicación y consulta,

establecimiento del contexto, identificación de los riesgos, análisis de los riesgos, evaluación de los riesgos y tratamiento del riesgo; es necesario que en la empresa se fortalezca este proceso.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda continuar con el plan de acción y seguir implementándolo.

- Es importante que desde la empresa se establezcan condiciones de trabajo favorables, que posibiliten un ambiente laboral más saludable y actúe de forma positiva sobre el comportamiento de las personas, evitando los efectos emocionales que pueden causar el estrés.
- Para disminuir los riesgos psicosociales en la empresa, es recomendable seguir realizando pausas activas durante la jornada laboral, calistenias diariamente fomentando la participación de los trabajadores en actividades de integración y de estilos de vida saludable, así como suministrar servicios de bienestar que respondan a las necesidades de los trabajadores.
- La empresa Caribabare E.S.P debe generar estrategias que fortalezcan las relaciones interpersonales impactando esto de una forma adecuada en la disminución de la rotación de personal, ausentismo y enfermedades profesionales.
- Se hace necesario realizar semestralmente un diagnóstico de factores de riesgo psicosocial partiendo del modelo de prevención e intervención propuesta que optimicen las condiciones laborales del empleado y por ende el cumplimiento de la planeación estratégica de la empresa.
- Gestionar seguidamente capacitaciones con la entidad de la ARL en cuanto al estrés, relaciones interpersonales, manejo de cargas laborales, riesgos ergonómicos (posturas), hábitos de vida saludable entre otros que contribuyen a minimizar los factores de riesgos psicosociales y con la entidad de caja de compensación informar anualmente a los trabajadores de los beneficios que cuentan con dicha entidad tanto recreativas a nivel empresarial y como directamente al trabajador.

## ALCANCES DE LA PRÁCTICA

Con la realización de la práctica empresarial pude aplicar los conocimientos adquiridos en el programa de administración de empresas y enriquecer aún más la experiencia laboral y conocimientos, lo cual es de gran importancia para la vida profesional; interactuar con personal profesional que tiene un amplio grado de conocimientos en el ámbito laboral y que se desenvuelve en muchas áreas es gratificante e importante para mi desarrollo profesional además genera mayor compromiso con las actividades laborales y la empresa o entidad donde se trabaja.

Por otra parte percibí el valor de tener una gran relación laboral y una buena relación con los usuarios y/o clientes, teniendo claro que el respeto, la responsabilidad, la tolerancia y solidaridad son valores primordiales en la vida profesional, asimismo adquirí mayor conocimiento en la realización y estructuración de informes según lo que la empresa en este caso CARIBABARE E.S.P solicite a sus empleados, también en supervisar y verificar los procesos administrativos que se aplican en esta área, realizando actividades que mejorara los conocimientos del personal.

También en esta área de talento humano adquirí muchos conocimientos por parte de la líder talento humano y el responsable SG – SST orientándome en los procesos que se realizan en esta misma, en cuanto al manejo de personal, como brindarles bienestar laboral a los trabajadores ya que son una parte clave para la empresa CARIBABARE E.S.P permitiéndome poder proponer y ejecutar mi propuesta comprendiendo como futura profesional la importancia del liderazgo, trabajo en equipo y manejo de personal, para llegar a satisfacer las necesidades de los usuarios.

Al elegir la práctica profesional pude percibir que es la mejor manera de poder aplicar todos los conocimientos adquiridos en el programa directamente en el

ámbito empresarial llevándolos a realidad, también sintiendo lo que estar en una gran empresa, observando los diferentes procesos que se realizan, como es el clima laboral que se maneja, pudiendo enriquecer mis conocimientos al observar como manejan las diferentes dificultades que se presentan con el personal dándoseme la oportunidad de ver como manejan los conflictos entre los trabajadores, las diferentes actividades de interacción que realizan para que tengan mejores relaciones interpersonales para su ámbito laboral.

En mi permanencia pude presenciar el cambio de gerente de la empresa ya que comprendí la importancia de nuevos cambios tanto para la empresa como para los usuarios que puede ser de gran beneficio, dándoseme la oportunidad de observar que como futura administradora de empresas se me pueda dar la oportunidad de estar liderando una organización de este tamaño. Fue una experiencia muy enriquecedora para mi futura vida como profesional enfrentarme a la realidad y en el ámbito que manejaría como administradora de empresas.

## BIBLIOGRAFIA

CHIAVENATO IDALBERTO. Gestión del talento humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. McGraw Hill.2004

MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL. COLOMBIANA: Resolución 2646 de 2008 (17 de Julio)

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA DE 1991. República de Colombia

OIT/OMS. Informe de comité mixto sobre medicina del trabajo factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Novena reunión ginebra, 18-24 de septiembre de 1984.

[www.secretosenred.com/articles/2268/1/la-gestion-de-riesgoslaborales/pacutegina1.htm](http://www.secretosenred.com/articles/2268/1/la-gestion-de-riesgoslaborales/pacutegina1.htm)

## **ANEXOS**

## **ANEXO 1**

Carta de presentación del CENPAE



Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

Pamplona, 26 de enero de 2018

GA170.90PA00.10-024

Señor  
**ANTONIO GARCÍA GARCÍA**  
Gerente General  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TAME - CARIBABARE ESP  
Tame (Arauca)

Cordial saludo.

Respetuosamente solicito su colaboración, para que **NAVENYI FERNANDA MACUALO URIBE**, identificada con la Cédula de Ciudadanía No. 1.116.868.401, estudiante del X semestre del Programa de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, realice su Práctica Profesional, durante el primer periodo académico del año 2018, en esa Empresa.

Nuestro estudiante, con su capacidad de liderazgo y espíritu emprendedor, desarrolla competencias gerenciales, gestiona el cambio, crea e innova estrategias empresariales, en pro del fortalecimiento del sector productivo de nuestra región y del país. Profesional idóneo, con capacidad de análisis e investigación en el entorno socioeconómico y toma de decisiones.

La práctica cuenta con este Centro de Prácticas, donde se ofrece orientación y se hace seguimiento personalizado al pasante, haciendo participe del proceso a su superior inmediato. Comprende un periodo de 4 a 6 meses, equivalente a un semestre académico, en el horario que según la naturaleza de la labor encomendada requiera, sin exceder los términos de ley.

Manifiesto a Usted, mi sentido de gratitud al contribuir con esta etapa del proceso de formación académica de la estudiante, lo cual redunda en beneficio de la comunidad y particularmente en la visión empresarial que deben tener nuestros egresados.

Información de contacto: correo cenprac@unipamplona.edu.co, telefax (097) 5681761, Universidad de Pamplona.

Atentamente,

**ÁLVARO PARADA CARVAJAL**  
Director Centro de Práctica y Asesoría Empresarial

*Alvaro Parada Carvajal*  
26/01/18  
3:59 pm



Formando líderes para la construcción de un  
nuevo país en paz

## **ANEXO 2**

Carta de aceptación por la empresa



Afiliada a Andesco

ESP- 067

Tame, 30 de Enero de 2018

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE ARAUCA  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TAME  
**"EQUIPO DE CALIDAD AL SERVICIO DE LA GENTE"**



Doctor  
**ALVARO PARADA CARVAJAL**  
Director Centro de Práctica y Asesoría Empresarial  
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

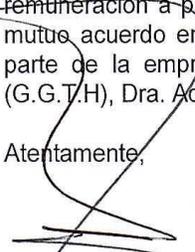
|                                    |                      |
|------------------------------------|----------------------|
| Caribabare ESP                     |                      |
| Correspondencia Despachada         |                      |
| Vigencia: 2018 - Consecutivo: D-67 |                      |
| Consecutivo                        | D-67                 |
| Fecha de Radicación                | 30/01/2018-06:18 PM  |
| Folios                             | 1                    |
| Asunto                             | Aprobación prácticas |

Cordial saludo:

Con referencia a su solicitud para la realización de la práctica profesional en Administración de Empresas de la alumna NAVENYI FERNANDA MACUALO URIBE, identificada con Cédula de ciudadanía No. 1.116.868.401, manifiesto en nombre de CARIBABARE E.S.P (Empresa de Servicios Públicos de Tame – Arauca), que siendo consecuentes con nuestra labor social y en aras de brindar espacios complementarios de formación con las diferentes instituciones educativas, apruebo la solicitud para que el estudiante realice su práctica en el GRUPO GESTION DEL TALENTO HUMANO (G.G.T.H) de la empresa, la función a desarrollar será: "Capacitar y desarrollar programas en toda aquella actividad que mejore el conocimiento del personal, supervisar y verificar procesos administrativos y presentación de informes al jefe inmediato"; tratando temáticas concernientes al área que posteriormente fortalecerán los conocimientos adquiridos en su prestigiosa Universidad.

Siendo consecuentes con su solicitud la práctica tendrá una duración de 5 meses sin remuneración a partir del 5 de Febrero de 2018, teniendo en cuenta que se trata de un mutuo acuerdo entre las partes. La persona que brindará las asesorías pertinentes por parte de la empresa será el Líder del GRUPO GESTION DEL TALENTO HUMANO (G.G.T.H), Dra. Adriana Jimena Báez León.

Atentamente,

  
**ANTONIO GARCIA GARCIA**  
Gerente

Proyectó: Adriana Baez/Lider GGTH *ABL*



### **ANEXO 3**

Registro fotográfico de aplicación del plan de acción para minimizar los factores de riesgos psicosociales en la empresa de servicios públicos CARIBABARE E.S.P



ITEM: Capacitación posturas ergonómicas e inspección de puestos de trabajo  
Fecha: 02 de mayo 2018  
Lugar: Empresa CARIBABARE E.S.P  
Objetivo: Socialización de las debidas posturas ergonómicas para minimizar la carga física y prevenir alteraciones estrés laboral dirigidas al personal administrativo.  
Responsable: Equipo Grupo de Talento Humano



ITEM: Capacitación estrés laboral  
Fecha: 03 de mayo 2018  
Lugar: Empresa CARIBABARE E.S.P  
Objetivo: Socialización de cómo manejar el estrés laboral en la organización  
Responsable: Equipo Grupo de Talento Humano



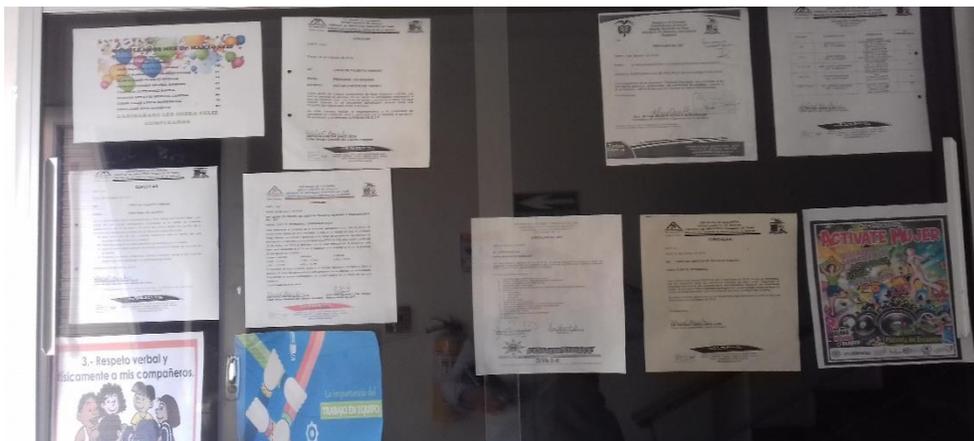
ITEM: Capacitación de relaciones interpersonales

Fecha: 03 de mayo 2018

Lugar: Empresa CARIBABARE E.S.P

Objetivo: Socialización de la comunicación y relaciones interpersonales que debe implementar los trabajadores para tener un mejor ámbito laboral

Responsable: Equipo Grupo de Talento Humano



ITEM: Actualización del periódico mural

Fecha: 25 de abril 2018

Lugar: Empresa CARIBABARE E.S.P

Objetivo: Comunicación a los empleados en general.

Responsable: Equipo Grupo de Talento Humano



ITEM: Actividades de bienestar y desarrollo  
Fecha: 04 de mayo 2018  
Lugar: Empresa CARIBABARE E.S.P  
Objetivo: Integración y esparcimiento donde todos los funcionarios de la empresa puedan compartir.  
Responsable: Equipo Grupo de Talento Humano



ITEM: Incentivos, bonos, obsequios.  
Fecha: 04 de mayo 2018  
Lugar: Empresa CARIBABARE E.S.P  
Objetivo: Motivar el buen desempeño de la labor y permanencia en la organización.  
Responsable: Equipo Grupo de Talento Humano

## **ANEXO 4**

Reporte de autoevaluación



# REPORTE DE AUTOEVALUACIÓN

Universidad de Pamplona  
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial  
 Pamplona (Norte de Santander)  
 Km 1, Vía Bucaramanga  
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co  
 cenprac@unipamplona.edu.co

Nombre del Estudiante: Navenyi Fernanda Macualo Uribe. Fecha: 29/05/18  
 Nombre de la Empresa: CARIBABARE E.S.P. Programa: Administración de Empresas  
 Dependencia Entidad: Centro de Desarrollo Empresarial Evaluador: Navenyi Macualo

**OBJETIVO:** Reflexionar en torno de las actitudes y habilidades que pueden dinamizarse durante el semestre de práctica para reafirmar los valores y principios ciudadanos fundamentales.

1 Señale el medio por el cual se vinculó usted a la empresa donde desarrolla su Práctica Profesional.  
 1.1. Unipamplona  1.2. Familiar  1.3. Amistad  1.4. Autogestión   
 1.5. ¿Otro Medio?  Especifique ¿Cuál Otro?

2 ¿Qué lo motivó a elegir este medio? Poder realizar mi Práctica Profesional en una entidad que me permitiera aplicar mis conocimientos

3 ¿Considera usted que ha cumplido las expectativas que se tenía antes de iniciar el semestre de práctica? SI  NO   
 Explique: Por retroalimentar mis conocimientos y desarrollar correctamente las actividades asignadas.

4 ¿Qué tipo de dificultades ha afrontado durante la práctica?  
 4.1. Académicas  4.2. Laborales  4.3. Personales  4.4. Ninguna   
 Explique:

5 ¿Cree usted que el semestre de práctica es un escenario propicio para la formación en valores humanos? SI  NO

6 Señale TRES VALORES que usted haya fortalecido durante este semestre de práctica profesional.  
 6.1. Responsabilidad  6.2. Puntualidad  6.3. Compromiso  6.4. Participación   
 6.5. Sensibilidad Social  6.6. Nacionalismo  6.7. Creatividad  6.8. ¿Otro?   
 ¿Cuál?

7 Desde el punto de vista del cumplimiento de los objetivos, evalúe su desempeño durante el semestre de práctica y califíquese, en el siguiente cuadro. Utilizando escala de 0.0 a 5.0, con base en las siguientes competencias y sus criterios.

| COMPETENCIA  | NOTA | EXPLIQUE ¿PORQUE?   |
|--|------|---|
| <b>Ciudadano Autónomo</b><br>Hombre - Contexto<br>Participación y cumplimiento en todas las actividades de CENPAE.                                 | 5.0  | Cumpli con todas las sugerencias brindadas por CENPAE   |
| <b>Científico</b><br>Hombre - Conocimiento<br>Presentación efectiva y oportuna del trabajo académico   | 5.0  | Realice la entrega puntual de los informes requeridos de práctica profesional                 |
| <b>Profesional</b><br>Hombre - Disciplina<br>Expresa la síntesis de su formación en saberes, actitudes y habilidades, aplicadas al ámbito laboral. | 5.0  | Aplico los conocimientos y habilidades adquiridos en el transcurso de mi carrera profesional. |
| <b>Nota Integral</b>   | 5.0  |   |

**ANEXO 5**  
Reporte de evaluación

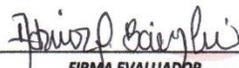


# REPORTE DE EVALUACIÓN

Universidad de Pamplona  
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial  
 Pamplona (Norte de Santander)  
 Km 1, Vía Bucaramanga  
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co  
 cenprac@unipamplona.edu.co

|                    |   |                      |                   |
|--------------------|---|----------------------|-------------------|
| <b>OBJETIVO:</b>   | Evaluar el desempeño del practicante de acuerdo con los objetivos previamente planteados en la empresa con el fin de comprender las acciones que faciliten el cumplimiento de los mismos y logren el desarrollo personal y profesional del estudiante |                      |                   |
| <b>ESTUDIANTE:</b> | Navenyi Fernando Macuño   | <b>ORGANIZACIÓN:</b> | E.S.P. CARIBABARE |
| <b>PROGRAMA:</b>   | Administración de Empresas  | <b>DEPENDENCIA:</b>  | Talento Humano    |
| <b>EVALUADOR:</b>  | Adriana Jimena Baez León  | <b>FECHA:</b>        | 29-05-2018        |

CALIFICACION: MUY SOBRESALIENTE (MS)- SOBRESALIENTE (S)-POCO SOBRESALIENTE (PS)- ACEPTABLE(A)

| INDICADORES DE DESEMPEÑO   | MS                           | S | PS                              | A | CONCEPTO DEL EVALUADOR |
|--|------------------------------|---|---------------------------------|---|------------------------|
| <b>ADAPTACIÓN A LA ORGANIZACIÓN</b><br>Actitud del estudiante para afrontar cambios en los diversos roles que debe asumir de acuerdo con las circunstancias presentadas. | ✓                            |   |                                 |   |                        |
| <b>INTEGRACIÓN AL GRUPO DE TRABAJO</b><br>Facilidad para adaptarse a las orientaciones, comportamientos y necesidades de las personas que componen el equipo.            | ✓                            |   |                                 |   |                        |
| <b>INICIATIVA Y APORTES</b><br>Capacidad para sugerir soluciones prácticas e innovadoras a problemas presentados en la organización.                                     | ✓                            |   |                                 |   |                        |
| <b>RESPONSABILIDAD</b><br>Asumir positivamente las consecuencias de sus actos.   | ✓                            |   |                                 |   |                        |
| <b>CALIDAD DE TRABAJO</b><br>Oportunidad y efectividad en todas las actividades que realiza.   | ✓                            |   |                                 |   |                        |
| <b>PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA</b><br>Disponibilidad para presentarse a tiempo en su lugar de trabajo.  | ✓                            |   |                                 |   |                        |
| <b>COMUNICACIÓN</b><br>Capacidad para expresar sus ideas (oral y escrita) en forma clara y precisa, y para interrelacionarse.  | ✓                            |   |                                 |   |                        |
| <b>MADUREZ</b><br>Grado de autocontrol y serenidad para manejar cualquier tipo de situación.   | ✓                            |   |                                 |   |                        |
| <b>ENTUSIASMO</b><br>Capacidad para asumir aptitudes de manera positiva y optimista.   | ✓                            |   |                                 |   |                        |
| <b>CAPACIDAD DE MEJORAMIENTO</b><br>Capacidad de revisar constantemente los procesos para darles valor agregado.   | ✓                            |   |                                 |   |                        |
| <b>TRABAJO BAJO PRESIÓN</b><br>Capacidad de dar solución a diferentes labores en cortos periodos de tiempo.  | ✓                            |   |                                 |   |                        |
| <b>CUALIDADES DEL ESTUDIANTE:</b>  | Compromiso y Responsabilidad |   |                                 |   |                        |
| <b>ASPECTOS QUE DEBE MEJORAR EL PRACTICANTE:</b>   | <b>Liderazgo</b>             |   | <b>Proactividad</b>             |   |                        |
|  | <b>Comunicación</b>          |   | <b>Generación de Propuestas</b> |   |                        |
|  | <b>Otra, ¿Cuál?</b>          |   |                                 |   |                        |
| <b>EL PRACTICANTE CUMPLIO CON SUS ESPECTATIVAS:</b>  | SI                           | X | <b>¿Por qué?</b>                |   | Desempeño excelente    |
|  | NO                           |   |                                 |   |                        |
| <b>RECOMENDACIONES Y /O SUGERENCIAS:</b>   | N/A                          |   |                                 |   |                        |
| <br><b>FIRMA EVALUADOR</b>  |                              |   | <b>FIRMA PRACTICANTE</b>        |   |                        |

## **ANEXO 6**

Certificación de la empresa de terminación de la práctica.



Afiliada a Andesco

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE ARAUCA  
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TAME  
"EQUIPO DE CALIDAD AL SERVICIO DE LA GENTE"



ESPT – 120

Tame, 29 de Mayo de 2018

**LA SUSCRITA LÍDER DEL GRUPO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA  
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TAME CARIBABARE E.S.P**

**CERTIFICA:**

Que, **NAVENYI FERNANDA MACUALO URIBE**, de identificada con la cedula de ciudadanía N. 1.116.868.401 expedida en Tame, estudiante de la Universidad de Pamplona programa Administración de Empresas, se encuentra realizando la **PRACTICA PROFESIONAL** en esta Entidad en el área de Talento Humano, durante el tiempo comprendido entre el 19 de febrero de 2018 hasta el 19 de junio de 2018.

La presente certificación se expide a solicitud del interesado.



*Adriana Jimena Baez León*  
**ADRIANA JIMENA BAEZ LEÓN**

SC-CER598354

Proyectó: Claret V.



VIGILADA  
SUPERSERVICIOS  
PUBLICOS  
Nulr: 1-81794000-1 **SSP**



Carrera 18 N° 15-38. Edificio Ramón Nonato Pérez  
Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca  
Email: [secretaria@caribabare.gov.co](mailto:secretaria@caribabare.gov.co)  
[www.caribabare.gov.co](http://www.caribabare.gov.co)

## **ANEXO 7**

Certificación de la implementación y socialización de la propuesta.



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE ARAUCA  
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TAME  
**"EQUIPO DE CALIDAD AL SERVICIO DE LA GENTE"**



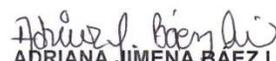
Tame, 29 de Mayo de 2018

LA LIDER DEL GRUPO GESTION DEL TALENTO HUMANO  
ADRIANA JIMENA BAEZ LEON

## CERTIFICA:

Que la pasante **NAVENYI FERNANDA MACUALO URIBE**, identificada con C.C. No. 1.116.868.401 expedida en Tame, estudiante de la Universidad de Pamplona programa Administración de Empresas; cumplió a cabalidad con las funciones encomendadas y socializó la propuesta de mejoramiento "Plan de Acción Minimización de Factores de Riesgos Psicosociales", la cual desarrollo durante el periodo de permanencia de la práctica profesional.

Se expide en Tame-Arauca, a los veintinueve (29) días del mes de Mayo de 2018.

  
**ADRIANA JIMENA BAEZ LEÓN**  
Líder del Grupo Gestión del Talento Humano

VIGILADA  
SUPERSERVICIOS  
PUBLICOS  
Nif: 1-61794000-1

SSP

  
Carrera 18 N° 15-38. Edificio Ramón Nonato Pérez  
Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca  
Email: secretaria@caribabare.gov.co

### **ANEXO 8**

CD Matriz de identificación de factores de riesgos psicosociales

### **ANEXO 9**

CD con informes de capacitaciones realizadas, presentados a la empresa de servicios públicos de Tame CARIBABARE E.S.P

### **ANEXO 10**

CD con informe propuesta e implementación del plan de acción para minimizar los factores de riesgos psicosociales en la empresa de servicios públicos  
CARIBABARE E.S.P