

**Factores de riesgos laborales que inciden en la deserción laboral profundizado en un call
center bilingüe de Bogotá**

Diego Mauricio Rueda Hernández

Yeison Olivar Rodríguez

**Trabajo de grado para optar el título de Especialización en Seguridad y Salud en el
Trabajo**

Director

Yesinia Yadith Gámez Mendoza

Especialista en Seguridad y Salud en el trabajo

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga.

División de Ingeniería y Arquitectura

Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo

2021

Resumen

Esta monografía tiene como propósito analizar los factores de riesgos laborales que inciden en la deserción laboral, las cuales, pueden estar propiciadas por la materialización de diferentes factores de riesgo como de seguridad, físico, químico, biológico, psicológico, ergonómico, organizacional, entre otros. Por ello se buscará, a través de la recolección de información bibliográfica e investigaciones en el campo, y la realización de una encuesta de percepción a los excolaboradores, determinar que causas y factores están presentando una mayor afectación e impulsando la decisión de los colaboradores por abandonar la compañía.

Palabras claves: factores, deserción laboral, recurso humano, organización

Abstract

The purpose of this monograph is to analyze the occupational risk factors that affect the labor desertion in a bilingual call center in the city of Bogota, which may be caused by the materialization of different risk factors such as safety, physical, chemical, biological, psychological, ergonomic, organizational, among others.

Therefore, through the collection of bibliographic information and research in the field, and the realization of a perception survey to former employees, we will try to determine which causes and factors are having a greater impact and driving the decision of employees to leave the company.

Keywords: factors, labor desertion, human resources, organization

Contenido

Introducción	15
1. Planteamiento del problema.....	17
2. Justificación.....	20
3. Objetivos	22
3.1 Objetivo general.....	22
3.2 Objetivos específicos	22
4. Estructura temática.....	23
5. Marco de referencia.....	23
5.1 Antecedentes	23
5.2 Marco teórico	31
5.2.1 Deserción laboral	31
5.3 Factores de riesgo laboral	31
5.3.1 Factores o condiciones de seguridad.....	32
5.3.2 Factores de origen físico, químico o biológico	32
5.3.3 Factores derivados de las características del trabajo.....	33
5.3.4 Factores derivados de la organización del trabajo	33
5.3.5 Consecuencias de los factores de riesgo	33
5.3.6 Técnicas para evitar los efectos de los factores de riesgo laboral.....	33
5.4 Riesgos psicosociales.....	34
5.4.1 Factores de los riesgos psicosociales	35
5.4.2 Causas del riesgo psicosocial.....	36
5.5 Rotación de personal.....	37
5.5.1 Compensación y protección.....	40
5.5.2 Incentivos monetarios	41

5.6 Marco legal	42
6. Diseño metodológico	44
6.1 Tipo de investigación.....	44
6.2 Instrumentos de investigación.....	45
6.2.1 Fuentes primarias	45
6.2.2 Fuentes secundarias	46
6.2.3 Empresas / Instituciones / Organizaciones.....	46
6.2.4 Recolección de información	46
6.3 Población y muestra.....	46
6.4 Instrumento de recolección aplicado	47
7. Desarrollo.....	47
8. Conclusiones	55
Referencias.....	59
Apéndices.....	65
Apéndice A. <i>Normatividad vigente</i>	65
Apéndice B. <i>Instrumento</i>	110

Lista de figuras

Figura 1. <i>Categorías para el ingreso de colaboradores</i>	18
Figura 2. <i>Número de contratados en clases de expansión y reemplazo</i>	19
Figura 3. <i>Técnicas de prevención generalmente aceptadas</i>	34
Figura 4. <i>Proceso de investigación cualitativa</i>	45
Figura 5. <i>Consolidado general de resultados de la encuesta</i>	48
Figura 6. <i>Calificación general de calidad de la salud durante el tiempo de trabajo</i>	49
Figura 7. <i>Comparación por género - Calidad de salud durante el tiempo de trabajo</i>	50
Figura 8. <i>Calificación general - Tiempo para actividades personales</i>	50
Figura 9. <i>Comparación por género - Tiempos para actividades personales</i>	51
Figura 10. <i>Calificación general – Posturas de trabajo forzadas</i>	51
Figura 11. <i>Comparativo por edad - Afectación de las posturas de trabajo</i>	52
Figura 12. <i>Calificación de mujeres y hombres - Actividad física durante el trabajo</i>	53
Figura 13. <i>Calificación general – Ritmo de trabajo que fue impuesto</i>	54
Figura 14. <i>Comparativo por género – Ritmo de trabajo que fue impuesto</i>	54

Lista de apéndices

Apéndice A. *Normatividad vigente* 65

Apéndice B. *Instrumento*..... 110

Glosario

Actividad: ejercicio u operaciones industriales o de servicios desempeñadas por el empleador en concordancia con la normatividad vigente.

Actividades insalubres: aquellas que generen directa o indirectamente perjuicios para la salud humana.

Actividades peligrosas: operaciones o servicios en las que el objeto de fabricar, manipular, expender o almacenar productos o sustancias son susceptibles de originar riesgos graves por explosión, combustión, radiación, inhalación u otros modos de contaminación similares que impacten negativamente en la salud de las personas o los bienes.

Actividades, procesos, operaciones o labores de alto riesgo: aquellas cuya realización implica un trabajo con alta probabilidad de daño a la salud del trabajador. La relación de actividades calificadas como de alto riesgo será establecida por la autoridad competente.

Ambiente, centro o lugar de trabajo y unidad de producción: lugar en donde los trabajadores desempeñan sus labores o donde tienen que acudir por razón del mismo.

Capacitación: actividad que consiste en transmitir conocimientos teóricos y prácticos para el desarrollo de competencias, capacidades y destrezas acerca del proceso de trabajo, la prevención de los riesgos, la seguridad y la salud.

Causas de los accidentes: es uno o varios eventos relacionados que concurren para generar un accidente.

Comité de seguridad y salud en el trabajo: órgano paritario constituido por representantes del empleador y de los trabajadores, con las facultades y obligaciones previstas por las normas vigentes, destinado a la consulta regular y periódica de las condiciones de trabajo, a la promoción y vigilancia del programa de gestión en seguridad y salud en el trabajo de la empresa.

Condiciones de salud: el conjunto de determinantes sociales, económicos y culturales que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora.

Condiciones y medio ambiente de trabajo: aquellos elementos, agentes o factores presentes en el proceso de trabajo que tienen influencia en la generación de riesgos que afectan la seguridad y salud de los trabajadores.

Contaminación del ambiente de trabajo: es toda alteración o nocividad que afecta la calidad del aire, suelo, agua del ambiente de trabajo cuya presencia y permanencia puede afectar la salud, la integridad física y psíquica de los trabajadores.

Control de riesgos: es el proceso de toma de decisión, basado en la información obtenida en la evaluación de riesgos. Se orienta a reducir los riesgos, a través de proponer medidas correctoras, exigir su cumplimiento y evaluar periódicamente su eficacia.

Cultura de seguridad o cultura de prevención: conjunto de valores, principios y normas de comportamiento y conocimiento respecto a la prevención de riesgos en el trabajo que comparten los miembros de una organización.

Deserción laboral: la deserción laboral se refiere a cuando los empleados abandonan voluntariamente la empresa en la cual laboran (UDLAP, 2016). La deserción laboral es entendida como un éxodo de la fuerza de trabajo con la que cuentan las organizaciones, es así como el capital humano se encuentra en constante movimiento, lo que genera una inestabilidad laboral para las empresas. Al respecto Gutiérrez (2015) afirma que La deserción laboral se refiere a cuando los empleados abandonan voluntariamente la empresa en la cual laboran. Esta deserción provoca que una empresa experimente una disminución de su fuerza laboral y, por ende, que el logro de sus objetivos organizacionales pueda verse afectado. Evidentemente mientras más altos sean los

porcentajes de deserción laboral mayores serán los problemas que se originaran en una organización. (Flores, 2019)

Empleador: toda persona natural o jurídica que emplea a uno o varios trabajadores.

Empresa: es un conjunto organizado de actividades, bienes patrimoniales y relación de hecho bajo responsabilidad de una persona (Ruiz, 1996)

Enfermedad ocupacional: es el daño orgánico o funcional infligido al trabajador como resultado de la exposición a factores de riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos, inherentes a la actividad laboral.

Entidades públicas competentes en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo: ministerio de trabajo y promoción del empleo, salud, energía y minas, producción, transportes, comunicaciones, vivienda y construcción, agricultura, es salud y otras que la ley señale.

Equipos de Protección Personal (EPP): son dispositivos, materiales, e indumentaria específica, personal, destinada a cada trabajador, para protegerlo de uno o varios riesgos presentes en el trabajo que puedan amenazar su seguridad y salud. El EPP es una alternativa temporal, complementaria a las medidas preventivas de carácter colectivo.

Ergonomía: llamada también ingeniería humana, es la ciencia que busca optimizar la interacción entre el trabajador, máquina y ambiente de trabajo con el fin de adecuar los puestos, ambientes y la organización del trabajo a las capacidades y características de los trabajadores, a fin de minimizar efectos negativos y con ello mejorar el rendimiento y la seguridad del trabajador.

Evaluación de riesgos: proceso posterior a la identificación de los peligros, que permite valorar el nivel, grado y gravedad de estos, proporcionando la información necesaria para que la empresa esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la oportunidad, prioridad y tipo de acciones preventivas que debe adoptar.

Exámenes de retiro: son valoraciones médicas realizadas al trabajador una vez concluido el vínculo laboral. Mediante estos exámenes se busca detectar enfermedades ocupacionales, secuelas de accidentes de trabajo y en general lo agravado por el trabajo.

Exámenes médicos periódicos: son valoraciones que se realizan al trabajador durante el ejercicio del vínculo laboral. Estos exámenes tienen por objetivo la promoción de la salud en el trabajo a través de la detección precoz de signos de patologías ocupacionales. Asimismo, permiten definir la eficiencia de las medidas preventivas y de control de riesgos en el trabajo, su impacto, y la reorientación de dichas medidas.

Exposición: presencia de condiciones en el medio ambiente de trabajo que implican un determinado nivel de riesgo a los trabajadores.

Factores del trabajo: referidos al trabajo, las condiciones y medio ambiente de trabajo: organización, métodos, ritmos, turnos de trabajo, maquinaria, equipos, materiales, dispositivos de seguridad, sistemas de mantenimiento, ambiente, procedimientos, comunicación.

Factores personales: referidos a limitaciones en experiencia, fobias, tensiones presentes de manera personal en el trabajador.

Gestión de la seguridad y salud: aplicación de los principios de la administración moderna a la seguridad y salud, integrándola a la producción, calidad y control de costos.

Gestión de riesgos: es el procedimiento, que permite una vez caracterizado el riesgo, la aplicación de las medidas más adecuadas para reducir al mínimo los riesgos determinados y mitigar sus efectos, al tiempo que se obtienen los resultados esperados.

Identificación de peligros: proceso mediante el cual se localiza y reconoce que existe un peligro y se definen sus características.

Incidente: suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con el trabajo, en el que la persona afectada no sufre lesiones corporales, o en el que éstas sólo requieren cuidados de primeros auxilios.

Inducción general: capacitación al trabajador sobre temas generales como política, beneficios, servicios, facilidades, normas, prácticas, y el conocimiento del ambiente laboral de la empresa, efectuada antes de asumir su puesto.

Inducción u orientación: capacitación inicial dirigida a otorgar conocimientos e instrucciones al trabajador para que ejecute su labor en forma segura, eficiente y correcta. Se divide normalmente en:

Motivación: es un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional; estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin un sobre esfuerzo adicional. Esto está directamente relacionado con las necesidades humanas. (Espada, 2002)

Organización: es un sistema creado por el hombre y mantiene la dinámica de interacción con su medio ambiente, sean clientes, proveedores, organismos gubernamentales y otros agentes externos, es un sistema integrado por diversas partes o unidades relacionadas entre sí que trabajan en armonía unas con las otras con la finalidad de alcanzar una serie de objetivos tanto de la organización como de sus participantes. (Lucas, 1992)

Peligro: situación o característica intrínseca de algo capaz de ocasionar daños a las personas, equipo, procesos y ambiente.

Pérdidas: constituye todo daño, mal o menoscabo que perjudica al empleador.

Producción: es la actividad económica que aporta un valor agregado por creación y suministro de bienes y servicios. (Gaither & Frazier, 2000)

Programa anual de seguridad y salud: conjunto de actividades de prevención en SST que establece la organización servicio, empresa para ejecutar a lo largo de un año.

Renuncia: voluntad de una persona de retirarse de su empleo debido a las injustas y poco razonables condiciones de trabajo que le otorga el empleador. (Bohlander & Snell, 2008)

Riesgo laboral: probabilidad de que la exposición a un factor o proceso peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión.

Riesgo: probabilidad de que un peligro se materialice en unas determinadas condiciones y sea generador de daños a las personas, equipos y al ambiente.

Salud ocupacional: rama de la Salud Pública que tiene como finalidad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; prevenir riesgos en el Trabajo

Salud: bienestar físico, mental, social y no meramente la ausencia de enfermedad o de incapacidad.

Satisfacción laboral: es una respuesta afectiva y evaluativa de aspectos del trabajo en el que se plantean el clima organizacional de cómo se siente el empleado en su entorno (González, 2001)

Seguridad: son todas aquellas acciones y actividades que permiten al trabajador laborar en condiciones de no agresión tanto ambientales como personales, para preservar su salud y conservar los recursos humanos y materiales.

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo: conjunto de elementos interrelacionados o interactivos que tienen por objeto establecer una política, objetivos de seguridad y salud en el trabajo, mecanismos y acciones necesarios para alcanzar dichos objetivos. Estando íntimamente relacionado con el concepto de responsabilidad social empresarial, en el

orden de crear conciencia sobre el ofrecimiento de buenas condiciones laborales a los trabajadores, mejorando de este modo la calidad de vida de los mismos, así como promoviendo la competitividad de las empresas en el mercado.

Introducción

Los factores de riesgos laborales afectan de manera notable a la salud de las personas y las organizaciones, pudiendo tener incidencia en la deserción laboral de los colaboradores.

Por otra parte, el fenómeno la deserción laboral, no ha sido ampliamente estudiado en Colombia, ya que se da más relevancia al ausentismo y las incapacidades laborales, sin embargo, es importante tener en cuenta que los colaboradores expuestos a riesgos y a su vez pueden presentar ausentismo justificado a través de incapacidades de enfermedad general o enfermedad laboral o incluso ausentismo no justificado, hasta llegar a la decisión de deserción laboral.

Este fenómeno de la deserción laboral aqueja significativamente al sector económico de los *Call Center* o *Contac Center* en Colombia, en palabras de Carlos Schmidt, presidente de la junta directiva de Acrip Bogotá y Cundinamarca, expresa que:

Se debe entender exactamente cuál es la rotación voluntaria y cuál la involuntaria y por qué se está yendo la gente; tener un target, una meta específica de cuál es un valor o un porcentaje de una rotación voluntaria de su organización, pues no es lo mismo un ‘call center’ que una empresa industrial, y no es lo mismo una empresa en crecimiento que una en decrecimiento.

Este trabajo permite ver la problemática desde diferentes perspectivas, buscando conocer como inciden los factores de riesgos laborales en llevar a los trabajadores a tomar la decisión de renunciar, aumentando así, indicadores como: la rotación de personal, la deserción laboral y en últimas, la tasa de desempleo. Además, se pretende identificar los principales factores de riesgo laboral que inciden en la deserción de los colaboradores, partiendo de la información, teoría y su respectivo análisis.

Desde las mediciones y seguimiento de la compañía que se tomará como referente, se ha identificado que la población de los *call center* bilingües de Bogotá más afectada por el fenómeno de la deserción laboral, son jóvenes entre los 18 y 25 años, quienes ven en esta clase de empleos,

una gran oportunidad laboral, sin embargo posiblemente en el corto o mediano plazo perciben insatisfacción laboral, debido al clima laboral, el bajo reconocimiento de su labor, la alta carga laboral y baja remuneración económica, entre otros factores, que conllevan a tomar la decisión de renunciar.

Dada la importancia que reviste la problemática descrita, se hace relevante investigar a fondo el tema, por tal motivo se realiza una recolección teórica acerca de los factores de riesgo laborales que generan deserción laboral de los colaboradores, esta, se puede contrastar con la información que aporten los trabajadores en la operación. A partir del análisis de la información recolectada es posible analizar la deserción laboral frente a la influencia de los principales factores de riesgos laborales que permitan a las empresas del sector call center:

1. Analizar las oportunidades de mejora en temas relacionados con la gestión del talento humano.
2. Proponer alternativas de gestión que pueda ser implementadas por la empresa para controlar estos factores de riesgos laborales que están incidiendo en la deserción.
3. A través del análisis de oportunidades y propuestas de gestión la empresa mejorar los índices de rotación en la compañía y brindar estabilidad laboral a los trabajadores.

1. Planteamiento del problema

La deserción laboral es un factor preocupante en todas las empresas, teniendo en cuenta que el empleado dedica horas de trabajo para lograr un objetivo y/o meta, pero es claro que este necesita sentirse satisfecho y realizado, sin embargo, a veces esto no es suficiente para tener un personal estable y seguro, existen otros factores que pueden afectar la estabilidad del personal, afirmando la decisión de abandonar sus laborales y esto se ve reflejado en la gestión de la empresa y afectando a los colaboradores que aún permanecen.

Para el área de recursos humanos, en toda empresa, es importante hacer un buen proceso de selección, y así, tener bajos índices de rotación en el personal. Las empresas de *call center*, no son la excepción, solo que éstas, poseen niveles de rotación bastante elevados, debido a diferentes factores presentes en el clima laboral, pero, ¿cuáles son las causas que provocan dicha rotación?, generalmente se habla de algunos como: alta carga laboral, la presión constante (ya sea por el cumplimiento de metas impuestas por la compañía o por dar una respuesta que sea aceptable para el cliente), la necesidad del trabajo, las pocas posibilidades de escalar a nivel profesional, los horarios demandantes, la poca interacción con las familias, entre otras, lo cual, desencadena en la deserción laboral, con respecto a estos factores se ahondará aún más durante la etapa de investigación teórica y la recolección de información en campo.

Pensando en el bienestar de los colaboradores y las herramientas legislativas disponibles para las empresas del sector público, el sector privado debería alinearse de forma rigurosa a los decretos ya existentes en la materia, brindando así mejores estímulos y disminuyendo la deserción laboral.

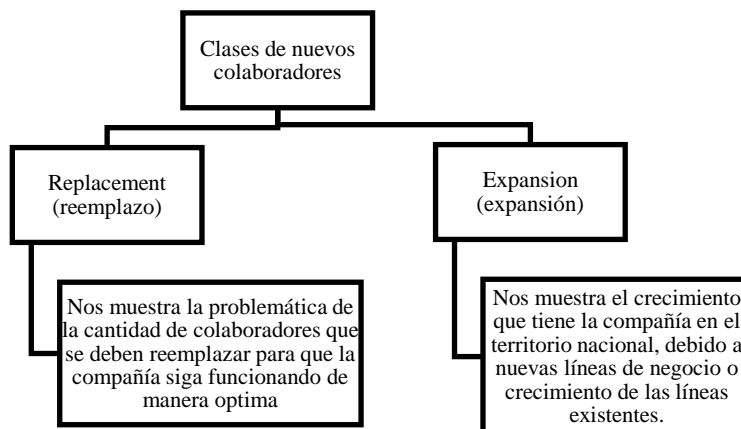
Dicho lo anterior, se verificará, identificará y analizará los factores de riesgos laborales que inciden en la deserción laboral en una empresa de *call center* bilingüe en Bogotá, teniendo a su

vez, en cuenta, el artículo 22 del Decreto 1567 de 1998, el cual hace hincapié en que: “los programas de bienestar deben enmarcarse en dos componentes o áreas: componente de protección y servicios sociales y el componente de calidad de vida laboral”.

Con lo anterior, y basados en estudios previamente realizados, se busca identificar las causas potenciales que puedan surgir desde seguridad y salud en el trabajo y generen su renuncia, buscando a futuro que esta monografía sirva como insumo para las organizaciones, especialmente el sector call center, para establecer estructuras que permitan mejorar la calidad de vida tanto laboral como social para los colaboradores.

Haciendo revisión documental de la empresa que se tiene como referente, los colaboradores que son contratados en este call center bilingüe de Bogotá pueden tener como propósito dos categorías *Replacement* y *Expansion*, la figura 3 explica a detalle esta distribución.

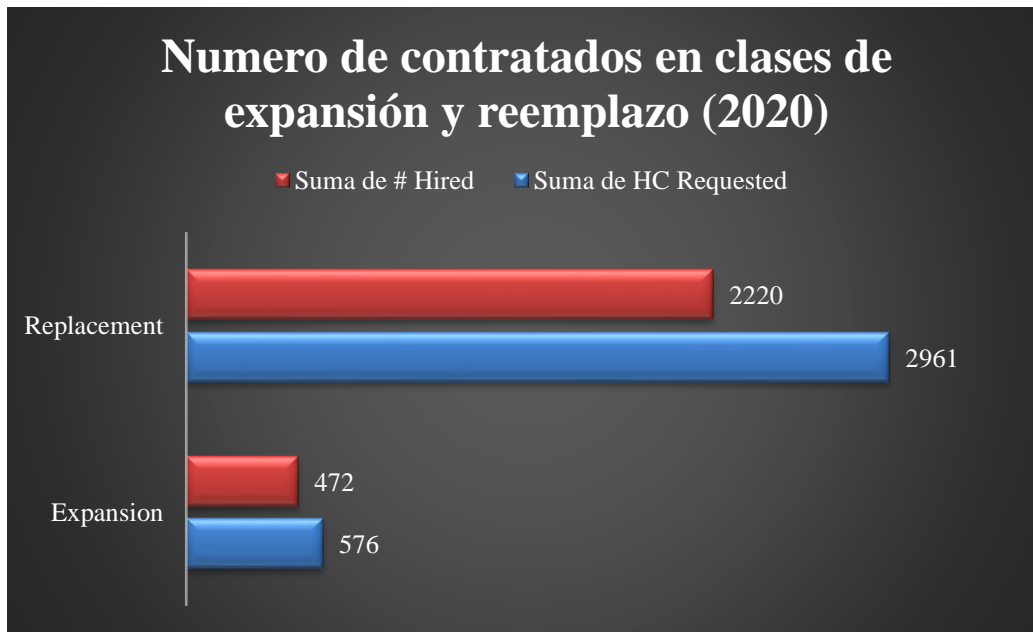
Figura 1. *Categorías para el ingreso de colaboradores*



Fuente: elaboración propia.

La figura 1 muestra la cantidad de personas que son contratadas para cada uno de los fines (expansión o reemplazo). De esta gráfica se puede inferir que más del 90% del personal tiene como propósito reemplazar a otros colaboradores que decidieron dejar la compañía.

Figura 2. Número de contratados en clases de expansión y reemplazo



Fuente: elaboración propia.

En color rojo se puede ver el número de personas contratadas (hired) y en color azul la cantidad de personas que la empresa requería (HeadCount requested), es evidente que, tanto en expansión como en reemplazo no se logró la meta de reemplazar la totalidad de colaboradores que se requerían, esto es preocupante, debido a que si no se consiguen la totalidad de personal necesario para que la empresa funcione, generará un déficit de personal, y por consiguiente, resta rentabilidad al negocio en Colombia.

Durante el 2020, la compañía logró reemplazar el 74,97% de los colaboradores y alcanzó un 81,94% en su meta expansión, si esto se vuelve una tendencia, se tendrá que reducir la capacidad operativa que se puede ofrecer a sus clientes, debido a que no se podrá soportar la cantidad de

llamadas con el número de agentes disponibles, sin duda alguna, esto afecta la estabilidad de la empresa e incide en la seguridad y salud en el trabajo de los colaboradores, viendo la relación entre los factores de deserción y los factores de riesgos laborales.

2. Justificación

Esta investigación es importante porque resalta los factores de riesgos laborales que afectan e inciden en la deserción laboral de los colaboradores; adicionalmente profundiza esta problemática en la experiencia de una empresa de Call Center Bilingüe de Bogotá; esta investigación permite determinar cómo los factores de riesgos laborales existentes en un call center tienen alta incidencia en la deserción laboral de los trabajadores. Dado lo anterior, cobra vital importancia como objetivo, indagar sobre las causas e impactos de la deserción laboral en las organizaciones. Establecer dichos factores permite emprender acciones correctivas desde la seguridad y salud en trabajo para mitigar y controlar los factores de riesgos que puedan estar incidiendo en esta situación, generando así, efectos positivos para la organización y el colaborador.

la deserción laboral afecta las tareas diarias, la gestión de las compensaciones, la producción y, en consecuencia, causa trabajadores desmotivados que buscan otras oportunidades en donde sean mejor valorados. Para la empresa esta situación afecta las ganancias anuales al tener que contratar nuevo personal e invertir en formación y entrenamiento que permitan al personal alcanzar el nivel de trabajo que la empresa requiere.

Este escrito toma como referencia una empresa de Call Center, ya que tradicionalmente, es uno de los sectores con más alta rotación de personal, en su mayoría, consecuencia de la llamada deserción laboral. A cerca de este tema se ha hablado bastante, ya que muchos califican a este sector como uno de los menos propicios para echar raíces, ya que en palabras de Marten Runow,

presidente de Performia Internacional citado por Portafolio (2018) “Si a un gerente no le importan sus empleados, entonces siempre habrá gente en masa dejando la empresa. Esto sucede incluso en compañías que ofrecen salarios muy altos o considerablemente altos a sus empleados”.

Los estudios realizados en otras empresas de call center como los casos de Bucaramanga (Causas que generan la rotación de personal en un Call Center de la ciudad de Bucaramanga) y Lima-Perú (Gestión de las compensaciones y deserción laboral en los colaboradores de la empresa Atento S.A. Lima - 2017), demuestran que esta situación ocurre de forma más frecuente de lo que se piensa y es urgente atenderla, con el propósito de brindar estabilidad laboral a los trabajadores y disminuir los costos asociados a la contratación de nuevos colaboradores. Estos estudios se abordarán a profundidad en los antecedentes del presente trabajo.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta investigación se enfocará en una empresa de Call Center Bilingüe en la ciudad de Bogotá, en la que laboran 5000 empleados, entre los 21 y 35 años, analizado los datos obtenidos para el periodo 2020 y 2021 relacionados con la contratación de personal para reemplazado de renuncias y la contratación para nuevos cargos, así como los motivos de renuncia voluntaria. Luego de este análisis surge la necesidad de proponer alternativas de solución que mejoren las condiciones, comportamientos y perspectivas laborales tanto para la empresa como para los colaboradores, todo en busca de retener los mejores talentos y aumentar el conocimiento organizacional. (Mateus, 2017)

La presente investigación identifica las causas de la deserción laboral en una empresa de call center bilingüe en Bogotá a través de un instrumento de recolección de información (encuesta), que permite, conocer la situación en la empresa, y el sentir del personal, esta información se puede ver apoyada por las estadísticas de rotación de personal y las nuevas contrataciones para los años 2020 y 2021, periodo que reviste gran importancia en el marco de la pandemia COVID 19.

Generar un análisis de acuerdo con la información recopilada resaltando la importancia de la gestión de los factores laborales para la disminución de la deserción laboral.

El alcance de la presente monografía llega hasta generar un análisis de acuerdo con la información recopilada resaltando la importancia de la gestión de los factores de riesgos laborales para la disminución de la deserción laboral.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Identificar a partir de la bibliografía existente y la investigación de campo los factores de riesgos que inciden en la deserción laboral profundizando en un Call Center Bilingüe de Bogotá

3.2 Objetivos específicos

- Indagar sobre los factores de riesgos laborales presentes en las empresas más específicamente en el sector de call centers.
- Describir los factores de riesgos laborales que inciden directamente en la deserción laboral de los colaboradores profundizando en una empresa de *call center* bilingüe en Bogotá.
- Generar un análisis de acuerdo con la información recopilada resaltando la importancia de la gestión de los factores de riesgos laborales para la disminución de la deserción laboral en una empresa de *call center* bilingüe en Bogotá.

4. Estructura temática

Esta investigación se abordará desde la seguridad y salud en el trabajo para identificar los factores de riesgos laborales que inciden en el fenómeno de la deserción laboral profundizando en la experiencia de un call center bilingüe de la ciudad de Bogotá, con el fin de generar un análisis de acuerdo con la información recopilada resaltando la importancia de la gestión de los factores de riesgos laborales para la disminución de la deserción laboral.

5. Marco de referencia

5.1 Antecedentes

El análisis de esta situación no es algo nuevo, como se relata a continuación, ha habido una preocupación continua desde la seguridad y salud en el trabajo por evaluar los factores de riesgos laborales que tienen influencia en la deserción laboral, encontrar sus causas y proponer alternativas de solución que permitan mejorar la estabilidad de los colaboradores en las empresas y aumentar la eficiencia de las compañías, especialmente, el sector de los call center.

La deserción laboral ocurre en todos los sectores económicos y en varias partes del mundo, esto se demuestra en los casos que se describen a continuación, derivado de las situaciones que tienen que afrontar los colaboradores en el medio en el cual se desempeñan. Algunos de los desencadenantes de esta problemática son la presión laboral, extensas jornadas de trabajo y seguridad del colaborador.

Además, el especialista en talento humano Leigh Branham (2005), declara en el estudio *The 7 Hidden Reasons Employees Leave*, según el experto en compromiso laboral, existen motivaciones por las cuales muchos empleados competentes se ven motivados a cuestionar a las empresas, se desconectan de su trabajo y finalmente en lo abandonan. Durante su análisis Leigh

pone de manifiesto que, aunque existen otras ofertas laborales que podrían afectar la decisión del colaborador para quedarse (“factores de atracción”), también existen situaciones y factores desde la empresa que contribuyen a la toma de estas decisiones por parte del colaborador (“factores de repulsión”). Sin embargo, los directivos que deberían preocuparse por retener el mejor talento humano aun hacen la pregunta ¿por qué nos dejas?, Siendo correcto preguntar ¿por qué no te quedas?

El autor de este estudio llegó a estas conclusiones a partir de los resultados de las 19000 encuestas realizados a empleados por el prestigioso instituto Saratoga, encontrando así las razones de descontento, y a partir de ellas, adoptar medidas que permitan satisfacer mejor las necesidades de sus empleados, darles la oportunidad de desarrollarse y evitar que se vayan.

El primer factor son las expectativas defraudadas, el autor en su estudio se encuentra el denominado “contrato psicológico”, el cual según John Paul Kotter es un compromiso implícito sobre lo que cada una de las partes espera recibir, siendo específicamente: 1) lo que el empleado espera recibir, 2) lo que la organización está dispuesta a ofrecer, 3) lo que el empleado está dispuesto a dar, 4) lo que la organización espera recibir. Cuando alguna de estas cuatro condiciones se rompa, la eficiencia del colaborador desciende llevándolo hasta el abandono final de la empresa.

Otro de los factores que encontró Leigh es el desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la actividad a realizar, este factor se ha incrementado debido al rápido avance tecnológico y el continuo cambio de los sectores económicos, según la investigación el 80% de los empleados consideran que no utiliza todas sus capacidades, convirtiendo su puesto de trabajo en una actividad aburrida y escasa de retos. Esta situación se agrava cuando los directivos no delegan responsabilidades o desconocen las capacidades de su personal.

Por otra parte, algunos directivos no realizan una retroalimentación adecuada al empleado, desconocen hacia dónde va la empresa y como contribuyen, si los colaboradores conocen el sentido y el horizonte de la compañía podrán conferir mayor sentido a sus esfuerzos.

Uno de los factores que más se presenta en algunas compañías son las pocas oportunidades de crecimiento y promoción, esto se produce por las continuas exigencias de los medios laborales, en preparación académica y profesional, misma que no se ve retribuida por oportunidades y que por el contrario es atacada por oleadas de reducción de personal lo que aumenta los niveles de estrés e inseguridad laboral, ocasionando así falta de lealtad por parte del colaborador y deserción laboral.

Leigh también encontró que los colaboradores se encuentran infravalorados o no reconocidos, siendo ésta una de las necesidades básicas del ser humano. Esta situación no sólo obedece a la compensación monetaria, el empleado necesita ser escuchado y reconocido por su trabajo.

Los anteriores actores se ven agravados por el estrés ocasionado por la sobrecarga de trabajo y el desequilibrio entre la vida laboral y personal, este factor no es una sorpresa, pero es importante analizar las causas que lo propician como: sobrecarga de trabajo, conflictos de personalidad, horas extra forzadas, supervisores desorganizados, chismes, acoso, prejuicios, deficiente trabajo en equipo, abuso de los directivos, falta de sensibilidad, horarios inflexibles, etc.

El último hallazgo realizado por Leigh está relacionado con la pérdida de liderazgo y confianza hacia los directivos, los empleados perciben esta situación como un problema de los directivos derivado de la falta de confianza e integridad, aislamiento, pérdida de contacto con la realidad cotidiana, avaricia, falta de interés personal, falta de consideración, aprecio hacia los empleados, aislamiento e inaccesibilidad, mala gestión de los cambios y eficiente comunicación.

Leigh pudo concluir que logra retener al talento humano no es tarea fácil, pero con el compromiso conjunto de ejecutivos y empleados esta meta es alcanzable, siempre y cuando se trabaje en equipo para construir una cultura de confianza, apoyo a todas las partes interesadas y responsabilidad de los directivos en la retención del talento humano.

El último referente evaluado es la investigación realizada por Kesslena MacLenan y Evelin Salas (2014), donde realizan un análisis de la satisfacción laboral en la rotación de personal de la empresa inversiones Mackber SRL. Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación que hay entre la supervisión, el tipo de trabajo a realizar, la compensación o salario, las relaciones entre compañeros y las oportunidades para ascender en la compañía con respecto a la rotación de personal. La problemática se presenta desde el año 2012, cuando la compañía incrementa el volumen de contrataciones como consecuencia de la alta rotación de personal acompañado de los costos que esto implica. La razón más importante de este alto índice de rotación radica en la insatisfacción del trabajador, ya que la empresa ha dejado de lado su eje principal que es el colaborador. De esta investigación fue posible concluir que existe una relación inversa entre la satisfacción de los colaboradores y los índices de rotación de personal, esta situación se podría dar si la empresa mejorar los salarios y ofrece mejores oportunidades para ascender, así como realizar otras correcciones en la definición de tareas y las relaciones interpersonales entre compañeros.

Otros estudios realizados por Randstad Workmonitor (2014), en México, encontró que 9 de cada 10 empleados cambiaría de empleo inmediatamente. Se encontró que hasta cierto nivel la rotación de personal beneficia a la compañía, debido a que permite detectar debilidades y promover el cambio, sin embargo, el movimiento exagerado de personal termina por afectar la estabilidad de las organizaciones y de los colaboradores en general. (Randstad Human Forward, 2014)

Ana María Tristán y Manuel Antonio Vázquez (2015), estudiantes de la universidad católica del Perú, analizaron la deserción laboral de beneficiarios del programa jóvenes a la obra: el caso de la empresa de textiles Camones, distrito de Puente Piedra – Lima. Esta investigación tuvo como objetivos identificar las causas que generaban la deserción laboral de los jóvenes beneficiarios insertados en esta empresa, analizar los procesos del programa y su contribución específica al desarrollo de las capacidades de estos jóvenes y finalmente, identificar los intereses, expectativas y percepciones de los jóvenes beneficiarios que fueron afianzados desde el programa.

La problemática principal encontrada está relacionada con la exigente jornada laboral, consecuencia de los requerimientos de producción de este modelo empresarial (maquila), el desencuentro entre el perfil formativo y el perfil exigido por la empresa, los lentos y eficientes procesos en la implementación del programa. Estos factores generan una tendencia de deserción por parte de los jóvenes, los cuales renunciaban tres meses después de obtenida la plaza, a pesar de las posibilidades de laborar en el mercado de la confección.

Como consecuencia de este estudio se pudo concluir que la deserción fue causada por falta de claridad en la información recibida en el proceso de inducción, la falta de logro de beneficios como los estudios nocturnos, el déficit entre las expectativas salariales logradas y los compromisos realizados por la empresa.

Pimienta, Carvajal y Calderón (2016), exponen en el artículo “Análisis de los factores que inciden en la deserción laboral de pilotos y tecnólogos pertenecientes al área de aviación policial”. Los autores se propusieron identificar los factores que inciden de manera directa en el personal, para que tome la decisión de desvincularse y/o abandonar de manera definitiva sus actividades laborales dentro del área de aviación. La Policía Nacional es consciente de que el recurso humano es fundamental para la institucionalidad, ofrece ciertas garantías laborales, académicas y de

bienestar que potencializan las competencias del personal para un mejor rendimiento en sus funciones diarias, no obstante, la comunidad de egresados y funcionarios en general del área de aviación, desestiman estas garantías y deciden aventurarse en el campo laboral aeronáutico civil, el cual es desconocido y bastante competitivo. La investigación logró concluir que, la problemática interna radica en los ascensos y nivelaciones salariales, que crea un trasfondo y el motivo por el cual algunas personas que se retiran de la Policía Nacional, emigrando hacia otro sector aeronáutico e incluso no aeronáutico en busca de una mejor remuneración salarial al igual que estabilidad familiar. (Pimienta, Carvajal, & Calderón, 2016)

En el estudio realizado por Mateus (2017), se propuso como objetivo analizar las causas que generan la rotación de personal en un Call Center de la ciudad de Bucaramanga desde tres aspectos relevantes: la compensación, el clima organizacional y las limitantes para el crecimiento profesional. Esta empresa estaba presentando una acelerada rotación de personal en el área de Ventas, más exactamente en el Call Out, lugar en donde los empleados de ambos géneros, residentes en el Área metropolitana de Bucaramanga, tienen un rango de edad de 21 a 35 años, y realizan llamadas a clientes ya fidelizados o a usuarios potenciales, su objetivo principal es vender el producto nuevo, o empaquetarlo a una línea ya existente. Actualmente un colaborador que ingresa a esta área no supera 60 días, tiempo insuficiente para consolidarse en su puesto como vendedor. Durante este análisis se encontraron cuatro causas principales: fallos en los incentivos, presión por el cumplimiento de metas, favoritismo en el puesto de trabajo y el interés por el crecimiento profesional de los empleados. (Mateus, 2017)

El Licenciado Leonardo Cardoso (2018), analizó la deserción laboral docente en el logro de los objetivos organizacionales de instituciones universitarias en Guácará Estado Carabobo. Para esta investigación Cardoso se propuso diagnosticar la influencia que tiene el clima organizacional

en la deserción del personal docente de las instituciones universitarias, con estos resultados establecería el nivel de deserción laboral docente en las instituciones universitarias de Guácaro Estado Carabobo y finalmente, analizar cómo se afecta el cumplimiento de los objetivos organizacionales de las instituciones como consecuencia de la deserción laboral docente. Leonardo Cardoso identificó algunos de los factores que están ocasionando la problemática en el clima organizacional de las instituciones educativas de Venezuela, encontró que la compensación salarial está muy por debajo de los demás países de América latina, un aumento en la sensación de inseguridad dentro de las aulas, una gestión gerencial inadecuada que no permiten el logro de los objetivos propuestos generando así, el abandono de los puestos de trabajo por parte de los docentes.

Cardoso (2018), concluye su investigación determinando que, al diagnosticar a las instituciones universitarias de Venezuela, las razones por las que el personal docente decide abandonar los puestos de trabajo son los bajos salarios y la continua pérdida de beneficios, aunado a la crisis que cada día se acrecienta en el país, la inseguridad es otra de las causas, ya que las agudas se convierten en espacios provechosos para la criminalidad. Esta deserción laboral docente genera que las instituciones contraten profesionales que no posee en la experiencia ni los estudios de docencia ocasionando así una alta rotación de personal, ya que estos docentes ante su falta de formación no permanecen demasiado tiempo en la institución. Finalmente, se encontró que el cumplimiento de los objetivos institucionales se ve afectado por falsas relacionadas con la determinación de objetivos, la elección de los cursos de acción para lograrlos, el establecimiento de una estructura organizacional, la coordinación de actividades y la falta de control de los procesos a través de fases, que permita un seguimiento al avance y el aprovechamiento de los recursos tangibles e intangibles con los que cuenta la organización. Esta situación redundante en un

desmejoramiento de la calidad educativa egresa dando así a profesionales que no cumplen con las competencias de habilidades que requiere el país.

Un referente importante está dado por la actriz y realizada por Irma Flores (2019), quien analizó la Gestión de las compensaciones y deserción laboral en los colaboradores de la empresa Atento SA – Lima”, su importancia radica en la similitud que tiene esta empresa con el caso que se está analizando en la presente investigación, ya que Atento SA es una multinacional dedicada al negocio de los call center y es un referente significativo acerca del comportamiento de la deserción laboral, el clima organizacional en este sector y los índices de rotación de personal.

La empresa Atento brinda diversos servicios con amplia experiencia en el mercado de los Contac center, es considerado uno de los mejores “Great Place To Word”, pero no está ajeno a este problema de la deserción laboral.

La empresa identificó una problemática en relacionada con afectación que causa la deserción laboral, ya que esto se ve reflejado en las utilidades de la empresa o compensaciones hacia los trabajadores, pues cada vez hay menos ganancia debido al abandono de personal y la empresa tiene que volver a gastar en capacitaciones, liquidaciones. Esto genera disminución de la producción y un reproceso debido a la contratación de nuevo personal, la capacitación y entrenamiento necesario para que puedan desempeñar el trabajo que dejaron los extrabajadores.

De esta investigación fue posible concluir que cuando la empresa maneja un buen sistema de gestión de compensaciones logra una reducción significativa en los índices de deserción laboral, por otro lado, la evolución y el crecimiento económico de la organización contribuyen al disminuir la rotación del personal. Fue posible determinar que la inversión en las operaciones y el mejoramiento en la gestión de beneficios tiene un impacto importante en la estabilidad de los

colaboradores aunado a esto, es importante que el líder tenga una actitud dinámica, empática y la capacidad de llevar al equipo hacia una visión clara.

5.2 Marco teórico

5.2.1 *Deserción laboral*

La deserción laboral se refiere a cuando los empleados abandonan voluntariamente la empresa en la cual laboran (UDLAP, 2016). La deserción laboral es entendida como un éxodo de la fuerza de trabajo con la que cuentan las organizaciones, es así como el capital humano se encuentra en constante movimiento, lo que genera una inestabilidad laboral para las empresas. Al respecto Gutiérrez (2015) afirma que La deserción laboral se refiere a cuando los empleados abandonan voluntariamente la empresa en la cual laboran. Esta deserción provoca que una empresa experimente una disminución de su fuerza laboral y, por ende, que el logro de sus objetivos organizacionales pueda verse afectado. Evidentemente mientras más altos sean los porcentajes de deserción laboral mayores serán los problemas que se originaran en una organización. (Flores, 2019)

5.3 Factores de riesgo laboral

Definir los factores de riesgo no es tarea fácil, ya que se parte de la propia definición del trabajo como origen del riesgo y de la salud como un bien valorado por el hombre, sin embargo, en la búsqueda de ofrecer mejores condiciones y calidad de vida para los trabajadores, se ha profundizado en la gestión de los factores de riesgo laboral.

Los factores de riesgo laboral son la representación de las condiciones que existen en un lugar de trabajo y que como resultado de su prevención pueden o no materializarse, generando como consecuencia accidentes laborales y enfermedades ocupacionales.

Los factores de riesgo laboral se pueden clasificar así:

- Factores o condiciones de seguridad.
- Factores de origen físico, químico o biológico, o condiciones medio ambientales.
- Factores derivados de las características del trabajo.
- Factores derivados de la organización del trabajo. (Cortés, 2007)

5.3.1 Factores o condiciones de seguridad

Este grupo de riesgos hace referencia a las condiciones locativas y de dotación presentes en el lugar de trabajo que pudieran ocasionar algún accidente, como: pasillo, superficies de tránsito, equipos, ascensores, vehículos, maquinas, herramientas, espacios de trabajo, instalaciones eléctricas.

5.3.2 Factores de origen físico, químico o biológico

Esta categoría agrupa las condiciones con agentes físicos como: ruido, vibraciones, iluminación, humedad, radiaciones ionizantes, presión, etc.; también contempla los agentes químicos que pueden estar presente en forma de gases, vapores, nieblas, aerosoles, humos, polvos, etc.; y finalmente, están los agentes biológicos conformados por bacterias, virus, hongos, protozoos, etc., que puedan causar afectaciones a la salud del trabajador.

5.3.3 Factores derivados de las características del trabajo

Este factor se presenta como consecuencias de las condiciones, características y métodos propios de cada labor, donde el colaborador se puede ver expuesto a esfuerzos, manipulación de cargas, posturas incómodas, niveles de concentración; estas condiciones pueden producir fatiga en el colaborador, tanto física como mental, aumentando la ocurrencia de accidentes y/o enfermedades ocupacionales. (Cortés, 2007).

5.3.4 Factores derivados de la organización del trabajo

Estos factores están relacionados con la forma como se debe ejecutar el trabajo y en general el contexto social o relacional del mismo, entre sus componentes se cuentan los horarios extendidos, la presión psicológica, la velocidad de ejecución, relaciones de autoridad, jornada, ritmo de trabajo, monotonía, complejidad, minuciosidad, etc.

5.3.5 Consecuencias de los factores de riesgo

La materialización de los factores de riesgo puede ocasionar accidentes, fatiga física o mental, muchos de estos efectos se pueden ver acompañados de síntomas como irritabilidad, baja energía, falta de voluntad para trabajar, depresión, dolores de cabeza, mareos, insomnio, problemas digestivos y muchas otras afecciones sobre la salud del individuo.

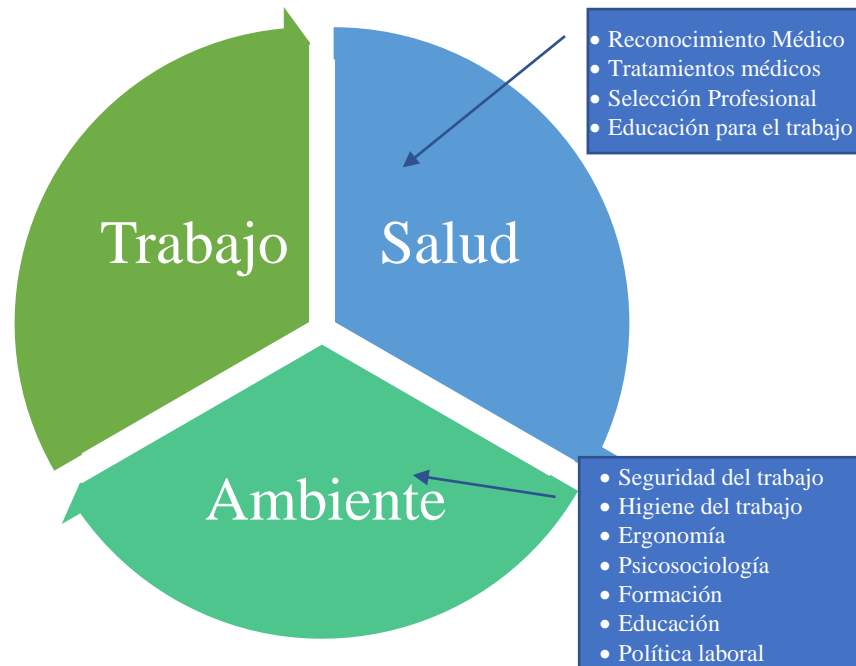
5.3.6 Técnicas para evitar los efectos de los factores de riesgo laboral

Frente a los factores de riesgo de laboral se puede actuar de dos formas: la prevención y la curación. Claramente, la prevención es el escenario ideal que busca cuidar la salud del colaborador,

sin embargo, cuando el riesgo se materializa, es necesario utilizar la curación para intentar estabilizar la salud del trabajador. (Cortés, 2007)

A continuación, se muestran las técnicas de prevención generalmente aceptadas

Figura 3. *Técnicas de prevención generalmente aceptadas*



Fuente: Cortés (Cortés, 2007).

5.4 Riesgos psicosociales

Podemos definir los riesgos psicosociales como aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores, el desarrollo del trabajo, así como a la productividad empresarial. Generalmente, este riesgo tiene consecuencias negativas sobre las personas como el estrés y la insatisfacción laboral los cuales pueden ser

medidos en términos de cantidad y calidad del trabajo realizado, rotación laboral o absentismo. (Fernández, 2013).

5.4.1 Factores de los riesgos psicosociales

Existen cuatro categorías de factores que pueden estar asociados a los riesgos psicosociales:

Los factores relativos a la tarea y las adaptaciones la actividad y el trabajador. La actividad para desarrollar debe tener sentido para la persona y estar en consonancia con sus capacidades y expectativas, es importante tener en cuenta aspectos como la identidad, el contenido de la tarea, el estatus en la organización y las exigencias cuantitativas y cualitativas de la tarea. (Fernández, 2013)

Las relaciones personales pueden tener un efecto positivo o negativo sobre el clima organizacional, cuando las relaciones entre compañeros son fuente de satisfacción permiten solventar problemas y aliviar tensiones, sin embargo, cuando estas relaciones son fuente de conflicto se convierten en un factor de riesgo. (Fernández, 2013)

Los factores de la organización están relacionados con falencias en lo organizativo y los procesos formales, informales, causando dificultades para alcanzar los objetivos de la empresa y afectando bienestar de los trabajadores; ejemplo de ello son falla en la definición de funciones, la comunicación o la participación.

El último factor está relacionado con los tiempos de trabajo, es decir todas aquellas actividades que deben ser realizadas en una dimensión temporal: horarios, pausas durante la jornada, ritmo, prolongación de jornada, etc.

Riesgo psicosocial es difícil de detectar debido a los continuos cambios tecnológicos del siglo XX y el pacto de la revolución industrial, lo que han convertido al trabajador en un apéndice de la máquina, reduciendo sus movimientos a tareas repetitivas elementales; esta fragmentación tiene como resultado la deshumanización trabajo, generando una serie de inconvenientes:

- El individuo pierde control de su trabajo.
- Se reducen las posibilidades de que la persona aplique sus habilidades o conocimientos.
- El trabajo pierde significado
- El trabajador apenas puede intervenir en los asuntos de la organización
- Muchas veces el individuo trabajar sólo.

Estos inconvenientes en la actividad laboral generan disminución en la eficacia, la productividad, y choque en la adaptación al cargo.

5.4.2 Causas del riesgo psicosocial

Las causas del riesgo psicosocial se pueden englobar en cinco grandes grupos:

El exceso de exigencias psicológicas: esta situación se presenta cuando el trabajador es obligado a realizar la actividad de forma rápida o irregular, requiriendo que la persona esconda sus sentimientos y calle su opinión, lo que conlleva a tomar decisiones difíciles.

La falta de influencia y de desarrollo: esta situación se presenta cuando el trabajador no tiene margen de autonomía para realizar las tareas o cuando el trabajador no tiene posibilidades de elección que le permitan aplicar sus habilidades o conocimientos.

La falta de apoyo y calidad de liderazgo: se ve reflejado cuando el trabajador realizar su labor aislado, sin apoyo, debido a que las tareas están mal definidas o no cuentan con la suficiente información para ejecutarlas.

Compensaciones injustas: esta situación se produce cuando la falta de respeto provoca inseguridad contractual, sean cambios en el puesto de trabajo en contra de la voluntad del trabajador, tratos injustos, no se reconoce el trabajo o el salario es muy bajo.

Doble jornada laboral: esta situación se presentará casi en todos los hogares que a las exigencias que se pone el trabajo doméstico en familia de forma simultánea con la responsabilidad laborales (Fernández, 2013), es decir, ese trabajo doble, que se presenta entre quienes cumplen un trabajo formal (legalmente hablando) y luego llega a su casa y debe cumplir con los quehaceres del hogar.

5.5 Rotación de personal

La rotación de personal se refiere al número de trabajadores que ingresan y salen de una institución; se expresa en índices mensuales o anuales. Este índice es nutrido en gran parte por los colaboradores que desertan a sus cargos como consecuencia de diversos factores que impulsan la salida del empleado de la compañía por cuenta propia.

Los líderes deben comprender la importancia del aprecio a los miembros del equipo laboral, lo que en el mediano y largo plazo ayudará a la organización a ser más exitosa, por tal motivo se debe analizar el concepto de satisfacción laboral. La satisfacción laboral es una evaluación mensurable del grado en que un empleado (voluntario), se siente satisfecho en las actividades que desarrolla en su puesto de trabajo.

La mayoría de los empleadores y gerentes saben que uno de los costos más altos para una organización es el que paga cuando el empleado se va y debe ser reemplazado; en los distintos análisis realizados sobre la deserción laboral, se puede afirmar que es una de las causas más significativas de la disminución de la productividad, así como del quebranto de la moral de los trabajadores, tanto en el sector público como en el privado. (Messina, 2016)

Es importante entender a las partes con el fin de identificar las causas más importantes que conllevan a retener al mejor talento humano o por el contrario a su deserción. Se inicia por la teoría de las necesidades de Maslow, compuesta por las necesidades fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de estima y de realización. A continuación, se evaluará como inciden estas categorías en las decisiones del empleado y el empleado.

Las personas siempre están en busca de un trabajo para poder suplir sus necesidades más básicas o fisiológicas como el alimento, agua, aire, descansar, protegerse, reproducirse y vivienda. Es decir, las personas se centran en satisfacer estas necesidades antes de pasar a las demás superiores. (Maslow, 1991)

Uno de los factores más relevantes es el de seguridad, ya que la búsqueda para cubrir esta necesidad es la que lleva a un colaborador a desertar de su cargo, ya que necesita sentir estabilidad en todos los campos de su vida, tener la ausencia de dolor o amenazas contra su salud o tranquilidad. Cuando estas necesidades se encuentran insatisfechas, originan en las personas un estado de búsqueda por satisfacerlas, esta búsqueda lleva a su renuncia de las empresas. (Maslow, 1991)

Por otra parte, cuando los colaboradores sienten que pertenecen a un equipo o grupo de personas que es reconocido y se siente acogido por esta colectividad, la necesidad de afiliación se convierte en un fuerte motivador, haciendo que los individuos valoren más su trabajo.

Otro factor que tiene especial importancia para los colaboradores es el reconocimiento a sus logros, especialmente los laborales y profesionales. Un individuo que tiene esta necesidad desea que los demás lo traten con respeto, y que lo consideren competente y capaz, así como ser aceptado por lo que es. (Maslow, 1991)

Las dos últimas categorías son la estima y la realización personas, las cuales dependen en buena parte del empeño y la actitud del propio colaborador, ya que en ellos influyen factores como el respeto por sí mismo, la autonomía y el logro, sin embargo, la empresa también puede aportar con los factores externos tales como el estatus, el reconocimiento y la atención. Los gerentes que buscan motivar a sus empleados con gratificaciones y reconocimiento público por sus servicios prestados son los que se centran en este tipo de necesidades (Maslow, 1991). Así mismo, la autosuperación es el impulso que lleva al individuo a alcanzar lo que se propone, aumentando su capacidad para solucionar problemas, Las empresas buscan que sus empleados participen en tareas importantes lo que, en todo caso, dará autonomía a los equipos de trabajo, para que proyecten o planeen y pongan en práctica su trabajo. (Maslow, 1991)

Más allá de las necesidades que tienen los empleados, también se deben clasificar los individuos desde las categorías denominadas como Teoría X (individuo negativo) y Teoría Y (individuo positivo).

Dentro de la teoría X, podemos observar a los empleados que por naturaleza les disgusta el trabajo, y por eso tratan de evitarlo. En sus trabajos o deberes, deben ser inspeccionados amenazados con castigos, controlados e inclusive hasta reprimidos, Claramente ellos evitan responsabilidades y buscan dirección formal; frecuentemente, buscan la seguridad extrema y además demuestran poca ambición.

Por otra parte, los empleados de la teoría Y, observan al trabajo como algo natural, demuestran habilidades de autodirección, autocontrol y se encuentra comprometidos con sus objetivos. (Palomo, 2008)

Frente al tema de la deserción laboral, se ha pensado que la compensación o recompensa tiene gran importancia, sin embargo, esta compensación parte de dos tipos: extrínseca e intrínseca, la primera, es aquella que se da por realizar una determinada tarea, por ejemplo, el sueldo por trabajar. Sin embargo, la recompensa intrínseca tiene un sentido mucho más profundo y duradero e incluye motivaciones como el éxito, el logro, la responsabilidad y la competencia. (Amorós, 2016).

5.5.1 Compensación y protección

Desde la antigua Mesopotamia, a principios del segundo milenio, la compensación salarial ya estaba presente, dicho concepto estaba dado para reconocer el esfuerzo hecho por quien trabajaba en beneficio de alguien más, obviamente, en aquellos tiempos, el pago no era nada justo o equilibrado. El medio de pago era algo llamado sila, lo cual consistía en menos de un litro de cebada tostada, un poco de aceite y una especie de jarabe. El pago podía ser cancelado diariamente o al principio del periodo de trabajo. (Varela, 2006, pág. 3)

Es quizás en esta época donde se empieza a asignar un pago superior a los trabajadores especializados, ejemplo: “20 silas diarias el salario de un segador, 1 sila diaria el salario de los esclavos y 2 silas diarias el salario de un trabajador libre”. (Varela, 2006, pág. 3)

Es en la Revolución Industrial, cuando debido a la necesidad de agilizar los procesos se divide y subdivide el trabajo, haciendo que los obreros se especialicen en diferentes actividades, pero esto incremento el número necesario de trabajadores, y, por ende, los salarios, por esta razón deciden reemplazar ciertas actividades por mecanismos. (Varela, 2006)

Desde aquellos tiempos, la compensación es elemento esencial para mantener y motivar a los trabajadores. En la actualidad, los empleados deben recibir salarios justos y acordes a sus actividades, a cambio de su contribución productiva. Aún se mantienen las especialidades y estas tienen diferentes rangos de pago dependiendo de la especialidad.

Actualmente, la retribución no es solo monetaria, también hay una compensación llamada protección o seguridad social, en el caso de Colombia, está la Ley 100 de 1993, “Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral”, esta, no solo aplica para el empleado, sino para todo su núcleo familiar.

Las compañías deben contar con acuerdos balanceados, que involucren incentivos llamativos para el colaborador, que le brinden tranquilidad a él y a su familia, para poder trabajar enfocado y de ser posible con una sensación de pertenencia. La compensación insuficiente, puede ocasionar un incremento en la rotación de personal, pero si la compensación es demasiado alta también puede ser perjudicial, ya que la compañía puede ver un déficit económico y perder su competitividad en el mercado.

5.5.2 *Incentivos monetarios*

Estrategias como los bonos por cumplimiento de metas son incentivos que se pagan a los colaboradores por superar las expectativas en su desempeño. Por lo general, se pagan junto con su salario básico. Este pago adicional genera que el colaborador sea mucho más eficiente en sus actividades en términos de tiempo, recursos o ingresos para la compañía.

Además de los bonos, usualmente para el sector comercial, existen las comisiones sobre las ventas, las cuales, mejoran sustancialmente los ingresos del trabajador, debido a que corresponden a un porcentaje sobre las ventas realizadas, lo que decanta en un gran esfuerzo por

parte del colaborador para superar las metas establecidas. Este tipo de incentivo es bastante efectivo, ya que el trabajador tiene la sensación de poder decidir cuál será su salario, dado que este es directamente proporcional a sus ventas, en este caso la motivación es la pregunta ¿cuánto me quiero ganar?

5.6 Marco legal

En el artículo 25 de Constitución Política de Colombia, el trabajo es tipificado como un derecho fundamental: “el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”, dado que se entiende como la herramienta básica para el sustento propio y del núcleo familiar, aquello que permite tener y dar una vida digna, acompañada de salud física y psicosocial.

En Colombia, los parámetros para la contratación de personal están consagrados en el Código Sustantivo del Trabajo, Ley 2663 de 1950. En él, se especifican las condiciones laborales de aquellos que están siendo empleados bajo diferentes modelos de contratación, “la finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social”. (art. 1)

En cuanto al Sistema de Seguridad Social Integral, está consignado en la Ley 100 de 1993, la cual tiene como definición y objetivo:

La Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud

y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad. (Colombia. Congreso de la República. Ley 100, 1993)

En Colombia, existen varios programas estatales que buscan el beneficio de la comunidad, para ello es creado el Sistema de Selección de Beneficiarios para Programas Sociales (SISBEN), el cual tiene por objetivo “establecer un mecanismo técnico, objetivo, equitativo y uniforme de identificación de posibles beneficiarios del gasto social para ser usado por las entidades territoriales y ejecutores de política social del orden nacional”, este sistema identifica a aquellos habitantes que no gozan de un empleo estable para obtener un sustento para su núcleo familiar, aquello que le permita tener y dar una vida digna, acompañada de salud física y psicosocial.

Dichos programas no dan abasto para atender la población que los necesita, esto, debido al alto índice de desempleo que se reporta en Colombia, por ejemplo: en Bogotá, principal ciudad para buscar oportunidades laborales, para el mes de junio de 2020, reporta un 23.6% como tasa de desempleo según la Secretaría de Desarrollo Económico. (Secretaría de Desarrollo Económico, 2020)

Volviendo a los beneficios para el trabajador tipificados por la ley colombiana, cabe resaltar la Ley 21 de 1982, en la cual se describe el régimen del subsidio familiar. Esta ley dice que todo empleador debe brindar a sus colaboradores una afiliación a la caja de compensación de su preferencia, dicha entidad está en la obligación de brindar beneficios de recreación, deportes, educación y vivienda, para el trabajador y su núcleo familiar. En el caso de la vivienda, el Estado brinda un subsidio al empleado en aras de facilitarle la adquisición de esta y son las cajas de compensación, las entidades encargadas de administrar dichos recursos y adjudicaciones.

Los beneficios relacionados anteriormente, son solo algunos de los consignados en las leyes colombianas, como se puede evidenciar, la legislación tiene varios puntos a favor de los

trabajadores, no siendo estos suficientes, a la hora de decidir una renuncia debido al pesado clima laboral, la imposibilidad de crecer profesionalmente dentro de las empresas de call center bilingües en Bogotá, la alta carga laboral, entre otras; entrando a hacer parte del temible 23.6% como tasa de desempleo. (Secretaría de Desarrollo Económico, 2020)

La legislación que promueve el bienestar de los colaboradores es bastante amplia, el apéndice A muestra la legislación vigente en este campo. (ver apéndices)

6. Diseño metodológico

6.1 Tipo de investigación

Debido a las características del presente trabajo, el cual busca identificar los factores de riesgos laborales que inciden en la deserción laboral de un Call Center Bilingüe de Bogotá, para generar un análisis de acuerdo con la información recopilada resaltando la importancia de la gestión de los factores de riesgos laborales para la disminución de la deserción laboral, dado lo anterior, este puede ser inscrito en tres corrientes metodológicas a saber.

En primer lugar, en la investigación descriptiva, ya que según Méndez Álvarez (2009), este tipo de investigación permite “la descripción de las características que identifican los diferentes elementos y componentes, y su interrelación; cuyo propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación”.

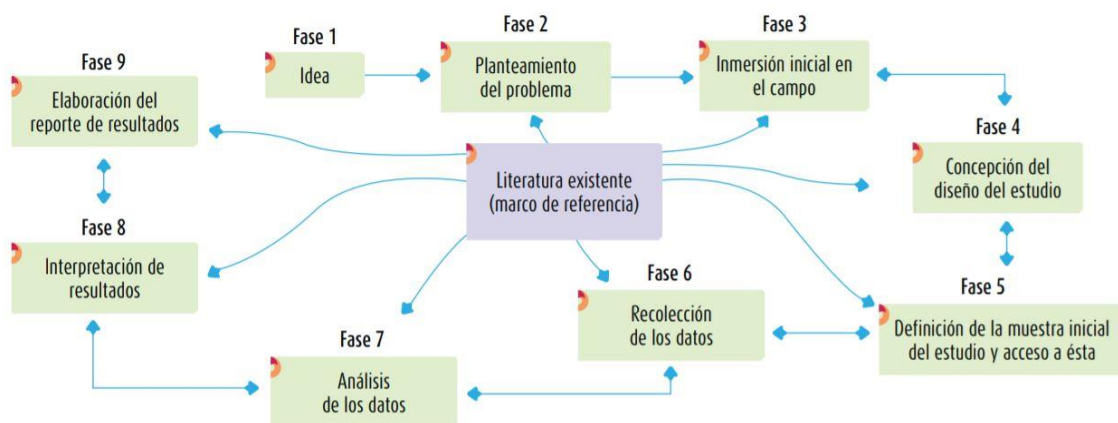
Finalmente, se inscribe en el método deductivo, pues según Méndez Álvarez (2009), permite que las verdades particulares contenidas en las verdades universales se vuelvan explícitas de tal forma que de la teoría general acerca de un fenómeno o situación, se expliquen hechos o situaciones particulares.

Los resultados pueden ser de tipo mixto (cualitativo y cuantitativo); pero teniendo en cuenta el propósito del presente trabajo, se toma como principal la metodología cualitativa, ya que esta permite:

- Desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante y después de la recolección y análisis de datos,
- La indagatoria se mueve de forma dinámica entre los hechos y su interpretación constituyendo un ciclo.

A continuación, se describe el método de investigación cualitativa.

Figura 4. *Proceso de investigación cualitativa*



Fuente: Sampieri (2014).

6.2 Instrumentos de investigación

6.2.1 Fuentes primarias

Las fuentes de información primarias se obtendrán a partir de la información recopilada en la empresa objeto de este estudio junto con la investigación teórica. Lo que permite un mejor acceso a datos relacionados con la rotación del talento humano y la población objeto de estudio.

6.2.2 Fuentes secundarias

Se toman como fuentes secundarias, los estudios realizados en el sector servicios, más exactamente, empresas de *call center*, Internet, libros, revistas, entre otros, también se tendrá una encuesta que se aplicará a una muestra representativa de agentes de *call center*.

6.2.3 Empresas / Instituciones / Organizaciones

- Legislación laboral colombiana.
- Documentación e informes de la empresa caso de estudio.

6.2.4 Recolección de información

La encuesta es el mejor instrumento para la presente monografía ya que permitirá conocer las razones por las cuales estos exempleados renunciaron, permitiendo hacer un contraste entre la bibliografía existente y los resultados que arroje la tabulación y análisis de la encuesta de retiro.

6.3 Población y muestra

En la compañía han renunciado 120 colaboradores durante los últimos dos meses, y se desea indagar sobre los factores de riesgo laborales que llevaron a esta renuncia, a partir de esta población, se realizará el cálculo de muestra aleatoria simple significativa, con un nivel de confianza de 90% y un error estimado de 10%, para así obtener una muestra de 44 personas, a las cuales se les aplicará una encuesta que permite determinar los factores de riesgo que inciden en la deserción laboral.

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 * p(1 - p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 * p(1 - p)}{e^2 * N}\right)}$$

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{1.65^2 * 0.5(1 - 0.5)}{10^2}}{1 + \left(\frac{1.65^2 * 0.5(1 - 0.5)}{10^2 * 120}\right)} = 44$$

Fuente: Murray y Larry (2005)

N = tamaño de la población

p= proporción de éxito

e = margen de error (porcentaje expresado con decimales)

z = puntuación z

6.4 Instrumento de recolección aplicado

Se aplicará una encuesta de retiro que consta de 4 preguntas principales, este instrumento ya ha sido validado por expertos en la tesis que llevó a cabo Hernández (2019) en la investigación titulada “Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia. Caso entidad de Salud” y fue adaptada a partir del instrumento realizado por el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), a continuación, se explicará el enfoque que tiene cada pregunta para esta investigación, relacionada con los factores de riesgo que inciden en la deserción laboral.

7. Desarrollo

Se aplicó el instrumento a la muestra seleccionada, esto permitió conocer la opinión de los colaboradores acerca de los factores de riesgo que incidieron en su retiro. Se realiza una

ponderación general de las preguntas realizadas, encontrando que los factores que mayor influencia tuvieron sobre los colaboradores son los psicosociales, acompañados por otros factores del ámbito de la salud, relacionados con la estabilidad durante el tiempo de trabajo y las facilidades para realizar el trabajo, además de factores ergonómicos y el tiempo que tuvo el colaborador para realizar el trabajo.

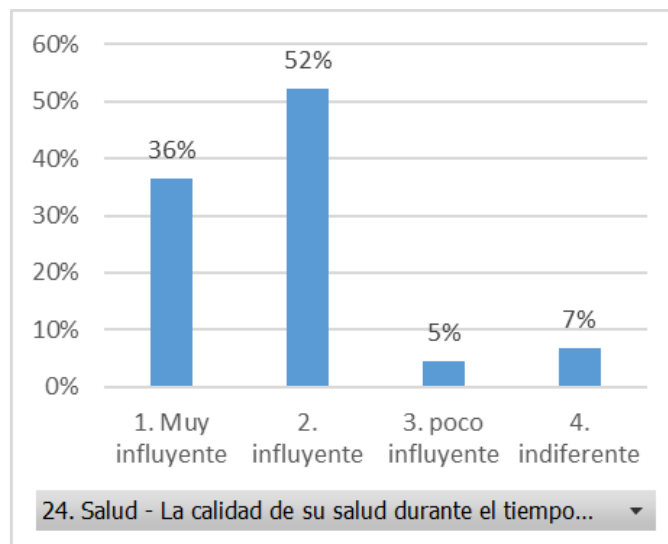
Figura 5. Consolidado general de resultados de la encuesta

Pregunta	Porcentaje de 1. Muy influyente y 2. Influyente
24. Salud - La calidad de su salud durante el tiempo que trabajó	89%
23. Equilibrio vida / trabajo - El tiempo de realización de actividades personales	86%
6. Otros factores ergonómicos - Posturas de trabajo forzadas de manera habitual o prolongada	84%
26. Salud - La actividad física que realizó durante el tiempo que trabajó	84%
11. Factores psicosociales - El ritmo de trabajo que le fue impuesto	82%
15. Factores psicosociales - Las recompensas que recibió por el logro de los objetivos	75%
17. Factores psicosociales - las oportunidades que tuvo de participación en convocatorias o promoción	75%
27. Economía y remuneración económica - La remuneración que recibió	75%
8. Otros factores ergonómicos - Trabajo sedentario	70%
16. Factores psicosociales - Las capacitaciones que recibió relacionadas con su trabajo	70%
10. Factores psicosociales - Su trabajo fue monótono y/o con poco contenido	68%
22. Equilibrio vida / trabajo - Horario que tuvo de su jornada laboral	68%
12. Factores psicosociales - La dificultad que tuvo para hacer su trabajo por no disponer de suficientes recursos o no estar de acuerdo	57%
20. Herramientas Tecnológicas - Mantenimiento deficiente de equipos	43%
25. Salud - La alimentación durante el tiempo que trabajó	36%
5. El ambiente físico de trabajo - Ruidos del ambiente eran molestos	34%
19. Herramientas Tecnológicas - El equipo de cómputo que tuvo	34%
21. Equilibrio vida / trabajo - Tiempo que tuvo en cercanía con su familia	34%
14. Factores psicosociales - La forma en que su jefe evaluó su desempeño	32%
18. Herramientas Tecnológicas - Las aplicaciones informáticas y los programas que tuvo para cumplir sus funciones	30%
5. El ambiente físico de trabajo - Temperatura era inadecuada	27%
3. Las Condiciones físicas de trabajo - Pantalla mal situada	25%
5. El ambiente físico de trabajo - Iluminación era deficiente	25%
7. Otros factores ergonómicos - Los movimientos repetitivos de brazos / manos / muñecas	23%
13. Factores psicosociales - La inestabilidad del trabajo y el sentirse en constante riesgo de ser retirado.	20%
1. Las Condiciones físicas de trabajo - El espacio que tuvo para trabajar	18%
2. Las Condiciones físicas de trabajo - Molestias frecuentes en la vista, espalda, muñecas.	16%
4. Las Condiciones físicas de trabajo - Resultaba incómodo el manejo del mouse	14%
9. Otros factores ergonómicos - Altas exigencias visuales o de gran minuciosidad	14%

Fuente: elaboración propia.

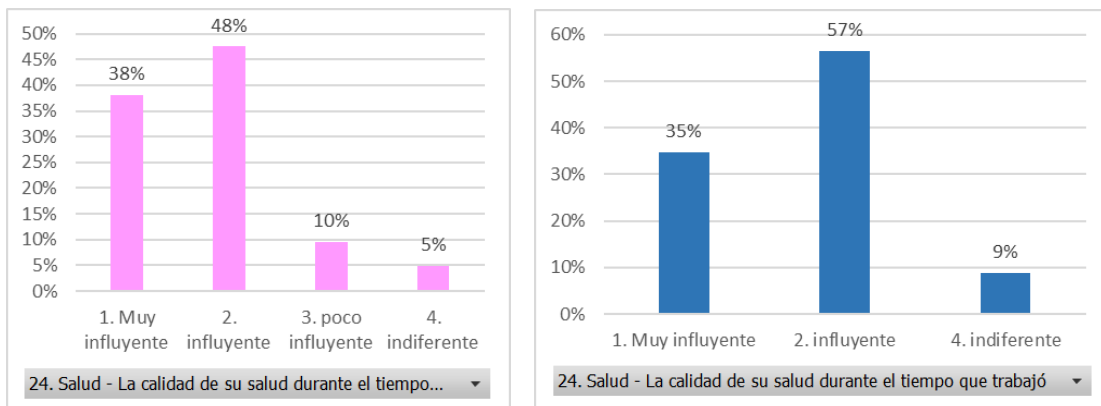
En cuanto a la calidad y la salud que tuvieron las personas durante el tiempo que trabajaron en la compañía, el 88% lo calificó como un factor determinante, distribuido en un 36% como muy influyente y un 52% como influyente.

Figura 6. *Calificación general de calidad de la salud durante el tiempo de trabajo*



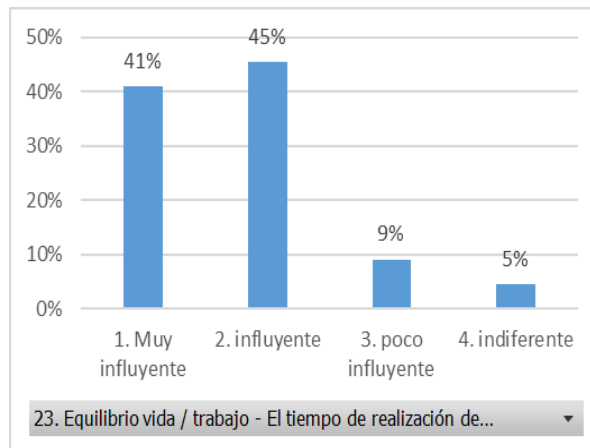
Fuente: elaboración propia.

Al realizar una distribución por género, se observa que las mujeres opinaron en un 38% muy influyente y 48% influyente, que este factor tuvo un gran impacto en su decisión de renunciar, por su parte los hombres opinaron con un 35% muy influyente y un 57% influyente, que este factor fue decisivo para abandonar la empresa.

Figura 7. Comparación por género - Calidad de salud durante el tiempo de trabajo

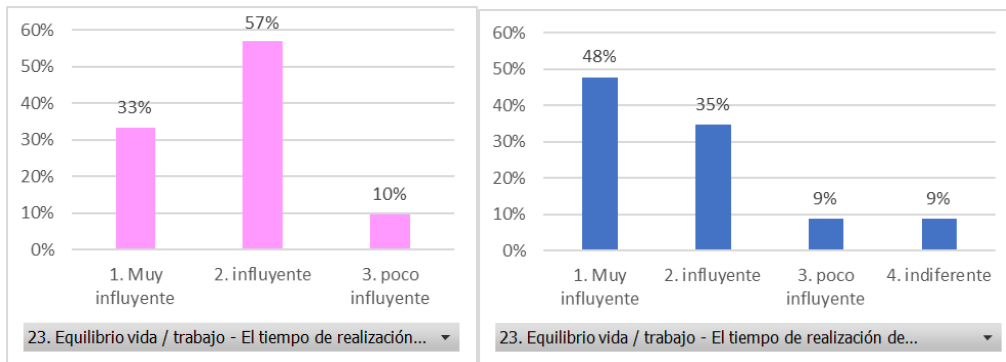
Fuente: elaboración propia

En cuanto al tiempo que tuvieron los empleados para realizar las actividades personales, la mayoría opinó que este fue un factor que los impactó demasiado, un 41% dijo que había sido muy influyente y un 45% lo calificó como influyente.

Figura 8. Calificación general - Tiempo para actividades personales

Fuente: elaboración propia.

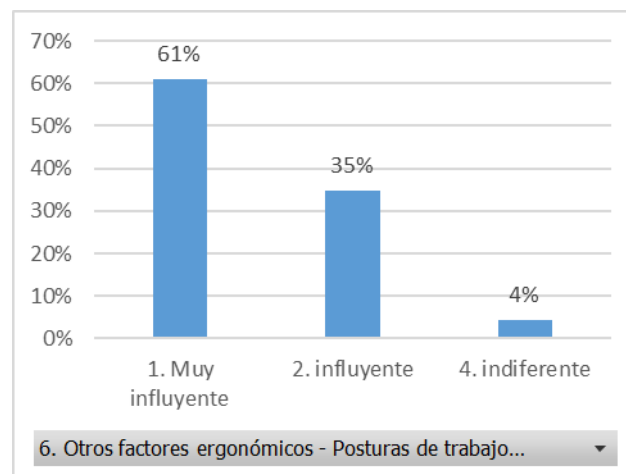
Esto aporta el 86% de la calificación, al realizar una distribución por género se encuentra que las mujeres siguieron la misma tendencia aportando un 90% de influencia de este factor, mientras que los hombres opinaron que la influencia estuvo en un 83%.

Figura 9. Comparación por género - Tiempos para actividades personales

Fuente: elaboración propia

Nota: Gráfica fucsia mujeres, azul hombres

En el tercer puesto, aparecen los factores ergonómicos especialmente relacionados con las posturas de trabajo forzado de manera habitual o prolongada, es de acotar que se estaba encuestando a los colaboradores de un call center, los cuales permanecen la mayor parte del tiempo sentados utilizando diademas y equipos de cómputo. Estas posturas de forma prolongada causan dolores de espalda, piernas, brazos, entre otros, generando condiciones de salud adversas para el colaborador. Al verificar la estadística se encuentra que un 61% calificó este factor como muy influyente, mientras que el 35% como influyente.

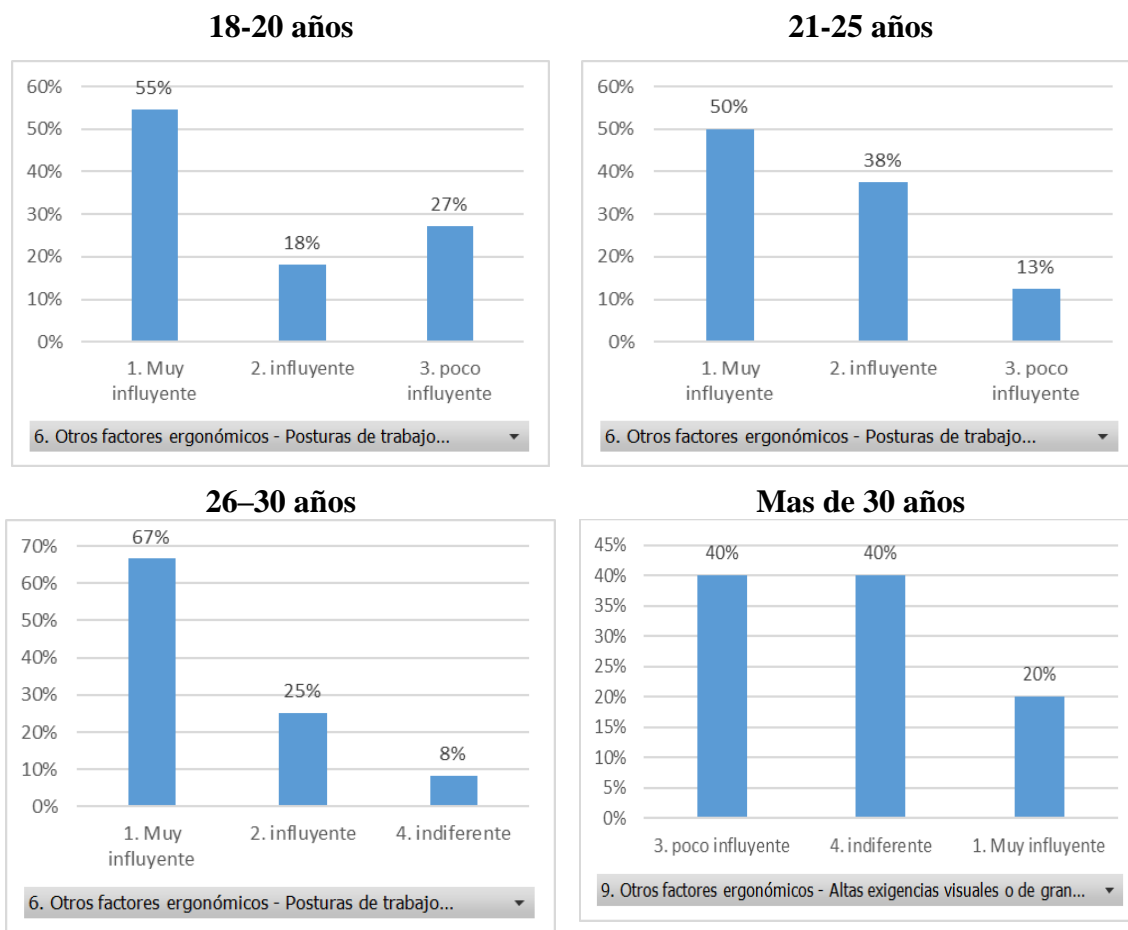
Figura 10. Calificación general – Posturas de trabajo forzadas

Fuente: elaboración propia.

Se realiza un análisis adicional de este factor en los diferentes grupos etarios, en las personas entre 18 y 20 años, se encuentran impacto del 73% entre muy influyente e influyente, al avanzar en al grupo de 21 a 25 años, se observa un impacto del 88%, en el grupo de 26 a 30 años, hay un impacto del 92% y finalmente, en el grupo de las personas mayores de 30 años se observa una influencia del 60% entre muy influyente e influyente.

Es posible afirmar que este factor tiene componentes de capacitación y adaptación a las actividades y a los puestos de trabajo, por ello, las personas más nuevas sienten afectada su salud en mayor forma, situación que se va estabilizando en la medida que el colaborador se va adaptando a su puesto de trabajo.

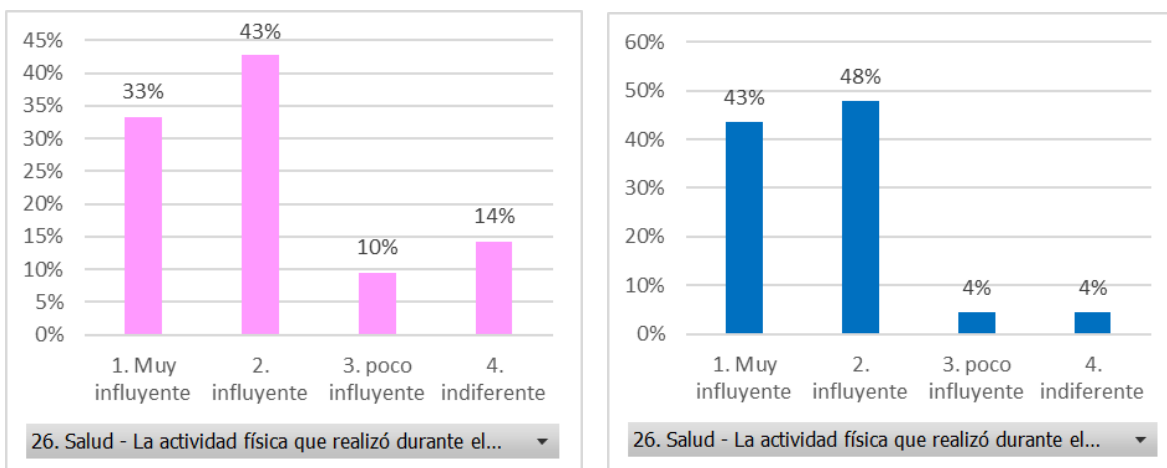
Figura 11. Comparativo por edad - Afectación de las posturas de trabajo



Fuente: elaboración propia

Otro de los factores que tuvo una mayor ponderación, está relacionado con la actividad física que pudo realizar durante el trabajo, los colaboradores opinaron que este factor tuvo un gran impacto, ya que percibieron la ausencia de actividad física o la falta de posibilidad de desarrollarla, lo cual está relacionado con la percepción de que su salud también se vio deteriorada, esto al final termina también deteriorando la voluntad del colaborador. En general un 84% de los encuestados opinó que este había sido un factor muy influyente en su decisión, esto se ve reflejado por las opiniones de mujeres y hombres, las primeras con un 76% de opinión con influyente y muy influyente, y los hombres por su parte con un 91% en las categorías más influyentes.

Figura 12. Calificación de mujeres y hombres - Actividad física durante el trabajo



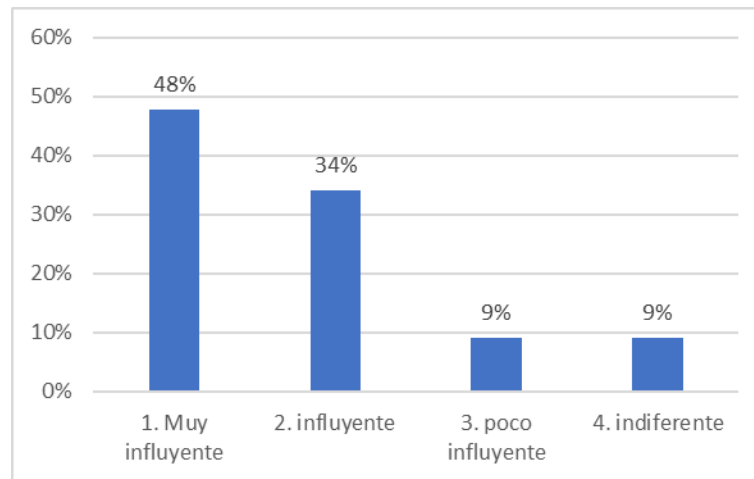
Fuente: elaboración propia

Nota: Gráfica fucsia mujeres, azul hombres

El quinto factor con mayor calificación hace referencia al ritmo de trabajo que le fue impuesto al colaborador, es de anotar que en los call center la velocidad y exigencia en las actividades es muy fuerte. En general el 82% de los encuestados afirmó que este es un factor influyente, sin embargo, al distribuir la muestra por género se encuentra que el 88% de las mujeres

de la muestra opinaron que este es un factor muy influyente e influyente. Por el contrario, solo un 65% de los hombres encuestados opinaron que este factor fue muy influyente o influyente.

Figura 13. Calificación general – Ritmo de trabajo que fue impuesto



Fuente: elaboración propia

Figura 14. Comparativo por género – Ritmo de trabajo que fue impuesto



Fuente: elaboración propia

Nota: Gráfica fucsia mujeres, azul hombres

8. Conclusiones

Esta monografía buscó identificar, a partir de la bibliografía existente y la investigación de campo los factores de riesgos que inciden en la deserción laboral profundizando en un Call Center Bilingüe de Bogotá.

Durante la recolección bibliográfica, fue posible determinar que la deserción laboral es la decisión voluntaria de un empleado de abandonar su puesto de trabajo, sin embargo, las causas de esta de esta decisión son muy variadas y deben continuar estudiándose más a profundidad para que las empresas las logren intervenir y gestionar a favor de sus procesos productivos, ya que se asume que el colaborador, tomó su decisión sin tener en cuenta las causas que la empresa pudo haber propiciado, para que se decidiera dejar la compañía.

Dentro de las causas de la deserción laboral, se encontraron los factores de riesgo, los cuales cuando se trabajan sobre ellos y se hace una buena gestión del SG-SST, se pueden minimizar buscando ofrecer mejores condiciones de calidad de vida para los trabajadores. Acorde a la bibliografía revisada se concluye que los factores de riesgo que mayor incidencia tienen en la deserción laboral del sector servicios especialmente call center son aquellos factores derivados de las características y organización del trabajo, se puede hablar principalmente de factores psicosociales asociados a la carencia de oportunidades de crecimiento y promoción en el trabajo, trabajo monótono, demandas de carga mental, demandas de carga emocional, bajas posibilidades relaciones sociales en el trabajo y los estilos de liderazgos; también destaca dentro de estos factores las extensas jornadas laborales dadas por horarios inflexibles, horas extra forzadas que pueden afectar la salud física y mental del colaborador y finalmente también la dimensión de recompensas dada específicamente por el déficit entre las expectativas salariales que afecta negativamente la calidad de vida del trabajador y su entorno.

Acorde a la investigación en campo realizada en un call center bilingüe se concluye que los factores de riesgo que mayor incidencia tienen en la deserción laboral están dados por Salud- la calidad de su salud durante el tiempo de trabajo, equilibrio vida- trabajo entendido como las demandas de las jornadas y turnos laborales que no facilitaban el disfrute de tiempo suficiente para actividades de índole personal y se percibía en trabajador como afectación a la calidad de vida, adicionalmente tenemos el tema ergonómico con posturas prolongadas o forzadas que deben adoptar los trabajadores como requisito durante las jornadas laborales, las cuales desencadenan molestias a nivel osteomuscular en los trabajador, la actividad física que realizó durante el tiempo que trabajó entendido como la monotonía del rol, las posturas prolongadas y la escases de tiempo para dedicar a actividad física, el ritmo de trabajo que le fue impuesto por las altas jornadas laborales y la recompensa.

Se concluye que dentro de los 10 ítems más importantes para tomar la decisión de desertar a la compañía, se encuentran cuatro factores psicosociales, a pesar, que ninguno está entre los primeros tres, si se ve el panorama completo podemos concluir que este factor es de lo más importantes y preocupantes en esta investigación en campo ya que temas como: el ritmo de trabajo impuesto, las recompensas recibidas, oportunidades de promoción y las capacitaciones recibidas fueron muy relevantes a la hora de tomar la decisión de abandonar la compañía.

La encuesta realizada permitió comprobar qué algunas de las teorías anteriormente consultadas, sí se están presentando en la compañía, al realizar una clasificación dependiendo de su influencia para los ex colaboradores, se encuentran que estos perciben una afectación en su salud a causa del trabajo, también se ve afectado el equilibrio entre la vida y el trabajo; uno de los factores psicosociales que fue calificado de una forma más influyente, así mismo los factores ergonómicos son las posturas forzadas de manera habitual o prolongada que deben adoptar durante

la jornada laboral; por ende en las dos indagaciones se coincide en que los factores de riesgos laborales y su consecuente influencia en la salud física y mental de los trabajadores es un tema relevante para desertar de una compañía, pese a que estos generalmente no se tengan en cuenta en los análisis de la rotación y deserción de personal, teniendo en ellos grandes oportunidades de gestión para el mejoramiento y competitividad de las empresas del sector call center.

Es claro que la materialización de los factores de riesgos laborales puede ocasionar: accidentes y enfermedades asociados a fatiga física o mental y muchos efectos de tipo psicológico como: irritabilidad, baja energía, falta de voluntad para trabajar, depresión, dolores de cabeza, entre otros.

Un factor que reviste especial importancia es el psicosocial, asociado a factores intralaborales, extralaborales e individuales. La materialización de este factor es propiciada por aspectos como el contenido de la tarea, el estatus en la organización y las exigencias cuantitativas y cualitativas de la tarea.

Estos aspectos pueden influir de forma positiva o negativa sobre el clima organizacional, generando relaciones buenas o malas entre compañeros, lo que resulta en un óptimo desempeño para solventar los problemas o por el contrario tensiones para realizar el trabajo.

Generalmente, los factores de riesgo psicosociales intralaborales expresados en las condiciones de la organización aportan de forma importante, esto debido a oportunidades organizativas en los procesos formales e informales, que causan dificultades para alcanzar los objetivos de la organización. Por otra parte, por otra parte, otros factores de riesgo psicosocial relacionados con la organización del trabajo son: los horarios, pausas activas, jornada, ritmo y prolongación del trabajo, que, al no estar correctamente parametrizadas, pueden generar afectaciones de salud en el colaborador.

Este riesgo psicosocial es difícil de detectar, sin embargo, existen algunos síntomas que pueden ser visibles, entre ellos, el individuo pierde el control de su trabajo, reduce el aporte de habilidades y conocimientos y el trabajo pierde significado para el colaborador.

Dada la complejidad del riesgo psicosocial, es importante detectar las causas que lo propician, entre ellas se destacan, la responsabilidad y exigencias del cargo, deficientes relaciones sociales del trabajo, la falta de apoyo y estilos de liderazgo, las compensaciones injustas a nivel salarial y en general todo tipo de recompensas por los logros cumplidos.

Otras causas que llevan a esta decisión de desertar tienen que ver con los procesos de formación y capacitación, teniendo en cuenta que, si son procesos ligeros y de rápida ejecución impiden el desarrollo de conocimiento concreto, lo cual termina afectando el desempeño del colaborador durante su estadía en la compañía y desencadenando la deserción laboral.

Continuando con los factores que fueron mayormente calificados, se encuentra que la actividad física realizada durante el tiempo de trabajo tuvo un gran impacto, finalmente, en los factores psicosociales, los colaboradores percibieron que la remuneración que recibían no correspondía al logro de sus objetivos, además, consideran que no tuvieron oportunidades de participar en convocatorias o promociones que les permitieron hacer una carrera laboral.

Los hallazgos relacionados a los principales factores de riesgo laborales que inciden en la deserción laboral son una gran oportunidad en las empresas tanto de call center como también para aquellas que se estén viendo afectadas por la deserción laboral, esto con el objetivo de gestionarlos y abordarlos de manera que puedan establecer controles que minimicen y ayuden a fortalecer condiciones organizacionales que permitan generar mayor estabilidad en el personal contratado, evitando la deserción y aumentando la productividad de la empresa y satisfacción del personal.

Referencias

- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (s.f.). <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>. Recuperado el 17 de febrero de 2021, de EU-OSHA: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Alecoy, T. (2008). *Factores que influyen en el éxito personal. Compendio sobre las interrelaciones entre: tipología humana, cambio social y liderazgo*. Santiago de Chile : Tirso José Alecoy .
- Amorós, E. (2016). *Comportamiento Organizacional*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Bedodo, V. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Bohlander, G., & Snell, S. (2008). *Administración de recursos humanos*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Branham, L. (2005). *The 7 Hidden Reasons Employees Leave*. United States: Amacom.
- Cabrera, A., Ledezma, M., & Rivera, N. (2011). El impacto de la Rotación de Personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León. *Revista de la Facultad de Arquitectura de la Universidad Autónoma de Nuevo León*, V(5), 84.
- Cardozo, L. (2018). *Efectos de la deserción laboral docente en el logro de objetivos organizacionales de instituciones universitarias en Guacara estado Carabobo - Tesis*. Bárbula: Universidad de Carabobo.

Castillo, J. (2006). *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad*. Bogotá: Ediciones ECOE.

Colombia. Congreso de la República. Ley 100. (1993). *Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones*. Bogotá: D.O. No. 41.148 de 23 de diciembre de 1993.

Colombia. Congreso de la República. Ley 21 . (1982). *Por la cual se modifica el régimen del Subsidio Familiar y Se dictan otras disposiciones*. Bogotá : D.O. No. 35.939 de 5 de febrero de 1982.

Colombia. Congreso de la República. Ley 789. (2002). *Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del código sustantivo de trabajo*. Bogotá : D.O. 45046 de diciembre 27 de 2002 .

Colombia. Presidencia de la República. Decreto 1083. (2015). *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública*. Bogotá : D.O. No. 49.523 del 26 de mayo de 2015.

Colombia. Presidencia de la República. Decreto 1567. (1998). *Por el cual se crean el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado*. Bogotá : D.O. No. 43.358, del 10 de agosto de 1998.

Colombia. Presidencia de la República. Decreto 2663. (1950). *Código Sustantivo del Trabajo*. Bogotá: D.O. No 27.622, del 7 de junio de 1951.

Colombia. Presidencia de la República. Decreto Ley 3743. (1950). *Por el cual se modifica el Decreto número 2663 de 1950, sobre Código Sustantivo del Trabajo*. Bogotá : D.O. No 27.622, del 7 de junio de 1951.

- Cortés, J. M. (2007). *Técnicas de Prevención de riesgos laborales*. Madrid: Tebar S. L.
- Espada, M. (2002). *Nuestro motor emocional "La Motivación"*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Fernández, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- Flores, I. (2019). *Gestión de las compensaciones y deserción laboral en los colaboradores de la empresa Atento S.A. Lima 2017 -Tesis*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Gaither, N., & Frazier, G. (2000). *Administración de producción y operaciones*. México: International Thomson Editores S.A.
- Gay, F. (2006). El salario emocional, clave para reducir el estrés. *Gestión práctica de riesgos laborales*(33), 44-47.
- González, L. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Hernández, L. V. (2019). *Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia. Caso entidad de Salud*. Bogotá D.C.: Universidad Externado de Colombia.
- Kasznar, I. (2008). Administración de call-center ante exigencias del consumidor. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, 2(3), 60. Recuperado el 15 de marzo de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441742834005>
- Lindlof, T. (1995). *Qualitative communication research methods*. California: Sage.
- Lucas, A. (1992). *Sociología de la empresa*. Madrid: Ibérico Europea de Ediciones S. A.

- Maclenan, K., & Salas, E. (2014). *Análisis de la satisfacción laboral en la rotación de personal de la empresa inversiones Mackber SRL - Tesis- 2012*. Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Mateus, J. A. (2017). *Análisis de las Causas que Generan Rotación en el Call Center de Telebucaramanga - Tesis*. Bucaramanga: Universidad de Santander.
- Mayol, D. (2013). Taylor, cien años después. *Revista venezolana de análisis de coyuntura*, 19(2), 195-209.
- Méndez Álvarez, C. E. (2009). *Metodología y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Mexico: Editorial Limusa S.A de C.V.
- Messina, J. (8 de noviembre de 2016). *La productividad de las empresas y los salarios de los trabajadores*. Recuperado el 15 de octubre de 2020, de BID Mejorando vidas: <https://blogs.iadb.org/ideas-que-cuentan/es/la-productividad-de-las-empresas-y-los-salarios-de-los-trabajadores/>
- Murray, S., & Larry, S. (2009). *Estadística*. México D.F.: Mc Graw-Hill.
- Palomo, T. (2008). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: Esic Editorial.
- Peralra, M. (2005). Descripción de la cultura organizacional y los valores de convivencia y responsabilidad social en un call center en Bogotá (Colombia). *Psicología desde el Caribe*(15), 52-53.
- Pimienta, J., Carvajal, J., & Calderón, J. L. (2016). Análisis de los factores que inciden en la deserción laboral de pilotos y tecnólogos pertenecientes al área de aviación policial. *Psicoespacios*, 10(16), 109-125.

- Porret, M. (2010). *Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. España: ESIC Editorial.
- Porter, L., & Lawler, E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. California: Universidad de California.
- Ramírez, A. (17 de diciembre de 2016). *Lo que cuesta a empresas que sus trabajadores se aburran y no duren*. Recuperado el 27 de febrero de 2021, de El Tiempo: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16775363>
- Randstad Human Forward. (2014). *Ranstad Workmonitor*. Recuperado el 02 de febrero de 2020, de Ranstad: <https://www.randstad.com/workforce-insights/global-hr-research/randstad-workmonitor/#2014>
- Riveroa, A., & Dabos, G. (2017). Gestión diferencial de recursos humanos: una revisión e integración de la literatura. *Estudios Gerenciales*, 33(142), 39-51. doi:<https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.12.003>
- Ruiz, A. (1996). *Manual de derecho mercantil*. Madrid: Deusto S.A.
- Sampieri, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: MacGrawHill.
- Sarries, L., & Casares, E. (2008). *Buenas prácticas de recursos humanos*. Madrid: ESIC Editorial.
- Secretaría de Desarrollo Económico. (31 de julio de 2020). *Bogotá cierra el primer semestre de 2020 con una alta tasa desempleo*. Obtenido de Alcaldía Mayor de Bogotá: <http://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/mercado-laboral-general/bogota-cierra-el-primer-semestre-de-2020-con-una-alta-tasa-desempleo#:~:text=La%20tasa%20de%20desempleo%20en,fue%20de%2010%2C3%25>.

Significados. (16 de febrero de 2017). *Significado de Encuesta*. Recuperado el 17 de mayo de 2020, de Significados: <https://www.significados.com/encuesta/>

Tristán, A. M., & Vásquez, M. A. (2015). *Deserción laboral de beneficiarios del Programa Jóvenes a la Obra: el caso de la Empresa Textiles Camones, distrito de Puente Piedra - Lima*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú .

UDLAP. (1 de agosto de 2016). *La deserción laboral y sus repercusiones*. Recuperado el 1 de octubre de 2020, de Contexto UDLAP: <https://contexto.udlap.mx/la-desercion-laboral-y-sus-repercusiones/#:~:text=La%20deserci%C3%B3n%20laboral%20se%20refiere,empresa%20en%20la%20cual%20laboran>.

Varela, R. (2006). *Administración de la compensación* . México: Pearson .

Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.

Apéndices

Apéndice A. Normatividad vigente

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
Definiciones	COPASST (Comité paritario en Seguridad y Salud en el Trabajo)	Decreto 1443 de 2014 incorporado en el decreto 1072 de 2015.	2014	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).	Presidencia de la república
Definiciones	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Ley 1562 de 2012	2012	Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.	Congreso de la república
Definiciones	Accidente de Trabajo	Ley 1562 de 2012	2012	Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.	Congreso de la república
Definiciones	Enfermedad laboral	Ley 1562 de 2012	2012	Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.	Congreso de la república
Definiciones	Enfermedad laboral	Decisión 584 de 2004	2004	Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. DECIDE: Adoptar el siguiente “Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo”.	CAN
Definiciones	Riesgo psicosocial	Resolución 2646 de 2008	2008	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.	Ministerio de la protección social
Definiciones	Accidente de Trabajo	Decisión 584 de 2004 concepto de accidente de trabajo vigente en Colombia: art. 3 ley 1562 de 2012	2004	Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. DECIDE: Adoptar el siguiente “Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo”.	CAN
Definiciones	Accidente grave	Resolución 1401 de 2007	2007	Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.	Ministerio de la protección social
Definiciones	Exámenes médicos ocupacionales	Resolución 2346 de 2007	2007	Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias	Ministerio del Trabajo / Dirección de

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
				clínicas ocupacionales	Riesgos Laborales
Definiciones	Acoso laboral	Resolución 1010 de 2006	2006	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.	Congreso de la república
Definiciones	Acoso laboral	Ley Estatutaria 1622 de 2013	2013	Por medio de la cual se expide el estatuto de ciudadanía juvenil y se dictan otras disposiciones	Congreso de la República
Definiciones	Incapacidad temporal	Ley 776 de 2002	2002	Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.	Ministerio del Trabajo / Dirección de Riesgos Laborales
Definiciones	Incapacidad permanente parcial	Ley 776 de 2002	2002	Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.	Ministerio del Trabajo / Dirección de Riesgos Laborales
Definiciones	Estado de invalidez	Ley 776 de 2002	2002	Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.	Ministerio del Trabajo / Dirección de Riesgos Laborales
Definiciones	Riesgos laborales	Decreto 1295 de 1994	1994	"Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales".	Ministerio del Trabajo / Dirección de Riesgos Laborales
Definiciones	Riesgo potencial	Decreto 614 de 1984 artículos 36, 37, 38, 39 y 40 derogados por el Decreto 16 de 1997	1984	Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.	Ministerio del Trabajo / Dirección de Riesgos Laborales
Derechos y garantías de las personas	Derecho a la vida	Constitución Política de Colombia	1991	Constitución Política de Colombia	Asamblea Nacional Constituyente
Derechos y garantías de las personas	Acoso laboral	Ley 1010 de 2006	2006	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.	Congreso de la república
Derechos y garantías de las personas	Teletrabajo	Ley 1221 DE 2008	2008	Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones.	Congreso de la república

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
Derechos y garantías de las personas	Teletrabajo	Decreto 0884 de 2012 Incorporado en el Decreto 1072 de 2015 art. 2.2.1.5.1.-2.2.1.5.14.	2012	Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones	Ministerio Trabajo
Derechos y garantías de las personas	Practica prueba de embarazo	Resolución 4050 de 1994	1994	No se podrá ordenar la práctica de la prueba de embarazo como requisito previo a la vinculación de una trabajadora, salvo cuando las actividades a desarrollar estén catalogadas como de alto riesgo en el artículo 1° del decreto 1281 de 1994 y en el numeral 5° del artículo 2° del decreto 1835 de 1994	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Derechos y garantías de las personas	Contrato Sindical	Decreto 036 (enero 12 de 2016)	2016	Por el cual se modifican los artículos 2.2.2.1.16 al 2.2.2.1.23 y se adicionan los artículos 2.2.2.1.24 al 2.2.2.1.32 del capítulo 1 del título 2 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, y se reglamentan los artículos 482, 483 Y 484 del Código Sustantivo de Trabajo	Ministerio de Trabajo
Derechos y garantías de las personas	Formulación de peticiones al Ministerio de Protección Social	Resolución 3687 de agosto 17 de 2016	2016	"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social".	Ministerio de Salud y Protección
Derechos y garantías de las personas	Día del trabajo decente en Colombia	Decreto 2362 de 2015	2015	Por el cual se adiciona al Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, un Capítulo 4 que establece la celebración del Día del Trabajo Decente en Colombia	Ministerio de Trabajo
Derechos y garantías de las personas	Tribunales de arbitramento en el Ministerio del Trabajo	Decreto 17 de 2016	2016	Por el cual, se adiciona al título 2 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto único Reglamentario del sector Trabajo, un capítulo 9 que reglamenta el procedimiento para la convocatoria e integración de tribunales de arbitramento en el Ministerio del Trabajo	Ministerio de Trabajo
Derechos y garantías de las personas	Derecho de petición	Ley 1755 de 2015	2015	POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN	Congreso de Colombia
Derechos y garantías de las personas	Aprendices	resolución 399 de 2016	2016	Apoyo de sostenimiento de aprendices en la fase practica	Ministerio de Trabajo

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
Derechos y garantías de las personas	Regulación cuota aprendices	Decreto 1334 de 2018	2018	Por el cual se modifica el artículo 2.2.6.3.11. del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, sobre regulación de la cuota de aprendices	Ministerio de Trabajo
Derechos y garantías de las personas	Libreta Militar	Ley 1780 de 2016	2016	Por medio de la cual se promueve el empleo y el emprendimiento juvenil, se generan medidas para superar barreras de acceso al mercado de trabajo y se dictan otras disposiciones.	Congreso de la Republica
Derechos y garantías de las personas	Protección al Cesante	Decreto 454 de 2017 16/03/17	2017	Por el cual se modifican los artículos 2.2.6.1.3.12. y 2.2.6.1.3.17. del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo y se adicionan al capítulo 1 del título 6 de la parte 2 del libro 2 del mismo Decreto, las secciones 8 y 9.	Ministerio de Trabajo
Derechos y garantías de las personas	Ampliación fuero de maternidad	Precedente Judicial-Sentencia C-005 DE 2017	2017	Declarar la exequibilidad condicionada del numeral 1 del artículo 239 y del numeral 1 del artículo 240 del Decreto Ley 2663 de 1950 (Código Sustantivo del Trabajo), en el entendido que la prohibición de despido y la exigencia de permiso para llevarlo a cabo, se extienden al(la) trabajador(a) que tenga la condición de cónyuge, compañero(a) permanente o pareja de la mujer en período de embarazo o lactancia, que sea beneficiaria de aquel(la).	Corte Constitucional de Colombia
Derechos y garantías de las personas	Readaptación profesional y el empleo de personas inválidas	Precedente Judicial Sentencia C-458 de 2015	2015	El texto subrayado fue declarado EXEQUIBLE CONDICIONADO en el entendido de que deberán reemplazarse por las expresiones “discapacidad” o “en situación de discapacidad, de la ley 361 de 1997.	Corte Constitucional de Colombia
Obligaciones del empleador	Protección y seguridad de los trabajadores	Código Sustantivo del Trabajo	1950	Código Sustantivo del Trabajo	Presidencia de la república
Obligaciones del empleador	Seguridad del trabajador	Ley 9 de 1979	1979	Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.	Congreso de la república
Obligaciones del empleador	Servicios de Salud en el Trabajo	Decreto 873 de 2001	2001	por el cual se promulga el “Convenio número 161 sobre los Servicios de Salud en el Trabajo”, adoptado por la 71ª Reunión de la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, Ginebra, 1985	Presidencia de la República
Obligaciones	Prevención de accidentes	Ley 320 de 1996	1996	Aprueba “Convenio 174 de la OIT sobre la Prevención de Accidentes	Congreso de la

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
del empleador	industriales mayores			Industriales Mayores” y la “recomendación 181 sobre Prevención de Accidentes Industriales Mayores”.	República
Obligaciones del empleador	Prevención ATEL	Decisión 584 de 2004	2004	Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. DECIDE: Adoptar el siguiente “Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo”.	CAN
Obligaciones del empleador	Responsabilidades generales en materia de salud ocupacional	Decreto 614 de 1984	1984	Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.	Ministerio del Trabajo / Dirección de Riesgos Laborales
Obligaciones del empleador	Afiliación y cotización obligatoria a pensión; salud y riesgos laborales	Ley 100 de 1993	1993	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”.	Congreso de la República.
Obligaciones del empleador	Aportes al sistema general de riesgos laborales	Decreto 1295 de 1994	1994	“Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales”.	Ministerio del Trabajo / Dirección de Riesgos Laborales
Obligaciones del empleador	Cotización obligatoria	Decreto 1295 de 1994	1994	“Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales”.	Presidencia de la República
Obligaciones del empleador	Conciliación Aportes al sistema general de riesgos laborales	Decreto 3033 de 2013	2013	Por el cual se reglamentan los artículos 178 y 179 de la Ley 1607 de 2012 y se dictan otras. disposiciones.	Ministerio de Hacienda y Crédito
Obligaciones del empleador	Informar a los trabajadores la política de Salud Ocupacional y Derechos y deberes del trabajador en el SGRL	Circular unificada 2004	2004	Unificar las instrucciones para la vigilancia, control y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales	Ministerio de la Protección Social
Obligaciones del empleador	Reubicación del Trabajador	Ley 776 de 2002	2002	Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.	Ministerio del Trabajo / Dirección de Riesgos Laborales
Obligaciones del empleador	Readaptación profesional y el empleo de personas	Ley 82 de 1988	1988	“Por medio de la cual se aprueba el Convenio 159 sobre la readaptación profesional y el empleo de personas	Congreso de la república

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
	inválidas			inválidas, adoptado por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo en su 69a. reunión, Ginebra, 1983".	
Obligaciones del empleador	Licencia por luto	Ley 1280 de 2009	2009	Por la cual se adiciona el numeral 10 del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo y se establece la Licencia por Luto	Congreso de la república
Obligaciones del empleador	Petición de información a otras entidades	Decreto 2150 de 1995	1995	Por el cual se suprimen y se reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública.	Presidencia de la república
Obligaciones del empleador	Prestaciones económicas por incapacidad	Decreto 2943 de 2013	2013	Por el cual se modifica el parágrafo 1° del artículo 40 del Decreto 1406 de 1999.	Presidencia de la república
Obligaciones del empleador	Pago de Incapacidades Enfermedad General	Decreto 1406 de 1999	1999	Por el cual se adoptan unas disposiciones reglamentarias de la Ley 100 de 1993, se reglamenta parcialmente el artículo 91 de la Ley 488 de diciembre 24 de 1998, se dictan disposiciones para la puesta en operación del Registro Único de Aportantes al Sistema de Seguridad Social Integral, se establece el régimen de recaudación de aportes que financian dicho Sistema y se dictan otras disposiciones.	Presidencia de la República
Obligaciones del empleador	Capacitación	Ley 1562 de 2012	2012	Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.	Congreso de la República
Obligaciones del empleador	Capacitación	Decreto 1443 de 2014 Incorporado decreto 1072 de 2015	2014	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	Presidencia de la República
Obligaciones del empleador	Prevención y Promoción de Riesgos Laborales	Decreto 1443 de 2014 Incorporado decreto 1072 de 2015	2014	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	Presidencia de la República
Obligaciones del empleador	Prevención y Promoción de Riesgos Laborales	Circular 1 de 2003	2003	Vigilancia y control para la afiliación, promoción y prevención en riesgos profesionales.	Dirección General de Riesgos Profesionales

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
Obligaciones del empleador	Afiliación	Circular 34 de 2013	2013	Reporte de información de aportes al Fondo de Riesgos Laborales. Deroga el numeral 1 del literal B de la Circular Unificada del 2004. Informe mensuales sobre pago de cotizaciones, aportes al fondo de riesgos laborales y empresas afiliadas al Sistema General de Riesgos Laborales.	Ministerio de Salud y Protección Social
Obligaciones del empleador	Regulación de prácticas laborales	Decreto 3546 agosto 03 de 2018	2018	Por la cual se regulan las prácticas laborales. La secretaria general Encargada del Empleo de ministra del Trabajo, en ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por los numerales 2°, 3°, 5°, 6° y 13 del artículo 6° del Decreto-ley 4108 de 2011 y en desarrollo de lo previsto en los artículos 15, 16 y 17 de la Ley 1780 de 2016.	Ministerio de Trabajo
Obligaciones del empleador	Regulación de prácticas laborales	Decreto 957 junio 05 de 2019	2019	"Por el cual se adiciona el capítulo 13 al Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo y se reglamenta el artículo 2° de la Ley 590 de 2000, modificado por el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011."	Ministerio de Trabajo
Obligaciones del trabajador	Acatamiento de normas generales de Salud ocupacional	Ley 9 de 1979	1979	Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.	Congreso de la república
Obligaciones del trabajador	Obligaciones de los Trabajadores	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Obligaciones del trabajador	Aviso inmediato de accidente	Código Sustantivo del Trabajo	1950	Código Sustantivo del Trabajo	Presidencia de la república
Obligaciones del trabajador	Actividades de Salud en el Trabajo	Ley 378 de 1997	1997	Por medio de la cual se aprueba el "Convenio número 161, sobre los servicios de salud en el trabajo" adoptado por la 71 Reunión de la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, Ginebra, 1985.	Senado de la República
Obligaciones del trabajador	Trabajo infantil	Ley 704 de 2001	2001	Aprobación del Convenio 182 de la OIT sobre la prohibición de las peores formas de trabajo infantil y la acción inmediata para su eliminación, 1999	Senado de la República

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
Obligaciones del trabajador	Readaptación profesional y el empleo de personas inválidas	Decreto 2177 de 1989	1989	Por el cual se desarrolla la ley 82 de 1988, aprobatoria del convenio número 159, suscrito con la organización internacional del trabajo, sobre readaptación profesional y el empleo de personas inválidas	Presidencia de la república
Obligaciones del empleador	Readaptación profesional y el empleo de personas inválidas	Ley 361 de 1997	1997	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con en situación de discapacidad	Congreso de la República
Obligaciones del empleador	Readaptación profesional y el empleo de personas inválidas	Decreto 1538 de 2005	2005	por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.	Presidencia de la Republica
Obligaciones del empleador	Salario mínimo legal 2021	Decreto 1785 diciembre 29 de 2020	2020	Por el cual se fija el salario mínimo mensual legal	Ministerio de Trabajo
Obligaciones del empleador	Auxilio de Transporte 2021	Decreto 1786 diciembre 29 de 2020	2020	Por el cual se establece el auxilio de transporte	Ministerio de Trabajo
Obligaciones del trabajador	Riesgos laborales	Decreto 1295 de 1994	1994	"Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales".	Ministerio del Trabajo / Dirección de Riesgos Laborales
Obligaciones del trabajador	Responsabilidades de los Trabajadores	Decreto 1443 de 2014 Incorporado decreto 1072 de 2015	2014/2015	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	Presidencia de la República
Obligaciones del trabajador	Obligaciones del Trabajador	Ley 1562 de 2012	2012	Se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.	Congreso de la República
Obligaciones del trabajador	Obligaciones del Trabajador	Decreto 614 de 1984	1984	Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país	Presidencia de la República
Obligaciones del trabajador	Obligaciones del Trabajador	Ley 1846 Julio 18 de 2017	2017	Por medio del cual se modifican los artículos 160 y 161 del código sustantivo del trabajo y se dictan otras disposiciones.	Presidencia de la República - Gobierno Nacional
Obligaciones del trabajador	Obligaciones del Trabajador	Ley 1857 Julio 26 de 2017	2017	"Por medio de la cual se modifica la Ley 1361 de 2009 para adicionar y complementar las medidas de protección de la familia y se dictan otras disposiciones"	Congreso de la Republica
Sistema general de riesgos	Tabla de cotización al SGRL	Decreto 1772 de 1994 incorporado en el decreto único	1994	Por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al sistema general de	Presidencia de la república

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
laborales		reglamentario 1072 de 2015. artículos 2.2.4.2.1.1. al 2.2.4.2.1.7 y 2.2.4.3.1. al 2.2.4.3.8.		riesgos profesionales	
Sistema general de riesgos laborales	Afiliación Trabajadores Independientes	Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	Presidencia de la República
Sistema general de riesgos laborales	Afiliación del trabajador independiente	Decreto 3615 de 2005	2005	Por el cual se reglamenta la afiliación de los trabajadores independientes de manera colectiva al Sistema de Seguridad Social Integral.	Presidencia de la República
Sistema general de riesgos laborales	Afiliación del trabajador independiente	Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	Presidencia de la República
Sistema general de riesgos laborales	Afiliación del trabajador independiente	Circular 38 de 2014	2014	Afiliación y pago de la cotización de trabajadores independientes que realizan actividades de alto riesgo al sistema general de riesgos laborales	Ministerio de Trabajo
Sistema general de riesgos laborales	Afiliación del trabajador independiente	Decreto 1703 de 2002 derogado por el decreto 2353 de 2015 con excepción de los artículos 24, 36 Y 39;	2002	Por el cual se adoptan medidas para promover y controlar la afiliación y el pago de aportes en el Sistema General de Seguridad Social en Salud	Presidencia de la República
Sistema general de riesgos laborales	Reembolsos SGRL	Decreto 1771 de 1994	1994	Por el cual se reglamenta parcialmente el Decreto 1295 de 1994	Ministerio de trabajo y Seguridad Social
Sistema general de riesgos laborales	Prestaciones asistenciales y económicas	Ley 776 de 2002	2002	Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.	Ministerio del Trabajo / Dirección de Riesgos Laborales
Sistema general de riesgos laborales	Juntas de Calificación de invalidez	Decreto 1352 de 2013 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos. 2.2.5.1.1.- 2.2.5.1.25	2013 /2015	Por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento de las Juntas de Calificación de invalidez y se dictan otras disposiciones	Ministerio del Trabajo
Sistema general de riesgos laborales	Juntas de Calificación de invalidez	Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	Presidencia de la República
Sistema general de riesgos	Actividades de alto riesgo	Decreto 2090 de 2003	2003	Por el cual se definen las actividades de alto riesgo para la salud del trabajador y se modifican y señalan las	Presidencia de la república

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
laborales				condiciones, requisitos y beneficios del régimen de pensiones de los trabajadores que laboran en dichas actividades	
Sistema general de riesgos laborales	Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Profesionales	Decreto 2923 de 2011	2011	Por el cual se establece el Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Profesionales	Ministerio de la protección social
Sistema general de riesgos laborales	Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Profesionales	Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	Presidencia de la República
Sistema general de riesgos laborales	Certificado aptitud psicofísica - Vigilantes	Ley 1539 de 2012	2012	Por medio de la cual se implementa el certificado de aptitud psicofísica para el porte y tenencia de armas de fuego y se dictan otras disposiciones	Congreso de la república
Sistema general de riesgos laborales	Certificado aptitud psicofísica - Vigilantes	Decreto 738 de 2013	2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1539 de 2012 y se dictan otras disposiciones.	Presidencia de la república
Sistema general de riesgos laborales	Certificado aptitud psicofísica - Vigilantes	Decreto 931 de 2014	2014	Por el cual se amplía hasta el 31 de diciembre de 2014 el término para que el personal vinculado de las personas jurídicas o naturales que presten servicios de vigilancia y seguridad privada, con vigilantes, escoltas y/o supervisores, cuenten con el certificado de aptitud psicofísica para el porte y tenencia de armas de fuego	Ministerio de Defensa Nacional
Sistema general de riesgos laborales	Certificado aptitud psicofísica - Vigilantes	Decreto 018 de 2015	2015	Por el cual se modifica el artículo 8° del Decreto 738 de 2013, modificado por el artículo 1° del Decreto 931 de 2014.	Ministerio de Defensa Nacional
Sistema general de riesgos laborales	Tabla de clasificación actividad económica	Decreto 1607 de 2002	2002	Por el cual se modifica la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones	Presidencia de la república
Sistema general de riesgos laborales	Servicios de prevención	Ley 1562 de 2012	2012	Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.	Congreso de la república
Sistema general de riesgos laborales	Multiafiliación en el SGRL	Decreto 100 de 2012	2012	Por el cual se establecen reglas para cancelar la multiafiliación en el Sistema General de Riesgos Profesionales.	Presidencia de la república

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
Sistema general de riesgos laborales	Afiliados al sistema General de Riesgos Laborales	Ley 1562 de 2012	2012	Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.	Congreso de la república
Sistema general de riesgos laborales	Monto de las cotizaciones	Ley 1562 de 2012	2012	Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.	Congreso de la república
Sistema general de riesgos laborales	Afiliación Trabajadores Independientes	Decreto Nacional 2464 de 2012	2012	Por el cual se corrige un yerro en el inciso 2° del artículo 6° de la Ley 1562 de 2012	Presidencia de la República
Sistema general de riesgos laborales	Intermediación de corredores	Decreto 1637 de 2013	2013	Por el cual se reglamenta el parágrafo 50 del artículo 11 de la Ley 1562 de 2012 y se dictan otras disposiciones"	Presidencia de la república
Sistema general de riesgos laborales	Intermediación de corredores	Decreto 1441 de 2014	2014	Por el cual se prorroga el plazo establecido en el artículo 5° del Decreto 1637 de 2013	Presidencia de la república
Sistema general de riesgos laborales	Intermediación de corredores	Decreto 60 de 2015	2015	Por el cual se prorroga el plazo establecido en el artículo 5o del Decreto número 1637 de 2013, prorrogado por el artículo 1o del Decreto número 1441 de 2014	Presidencia de la República
Sistema general de riesgos laborales	Implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).	Decreto 1443 de 2014 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos. 2.2.4.6.1 -2.2.4.6.37	2014	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).	Presidencia de la república
Sistema general de riesgos laborales	Implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).	Resolución 957 de 2005	2005	Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	Secretaria General de la Comunidad Andina
Sistema general de riesgos laborales	Intermediación de corredores	Decreto 1507 de 2015	2015	Por el cual se modifica el Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo, en lo referente al plazo para obtener el Registro Único de Intermediarios del Sistema General de Riesgos Laborales	Presidencia de la República
Sistema general de riesgos laborales	Intermediación de corredores	Decreto 1117 Julio de 2016	2016	Por el cual se modifican los artículos 2.2.4.10.2., 2.2.4.10.3. Y 2.2.4.10.5. Y se	Ministerio de trabajo
Sistema general de riesgos laborales	Intermediación de corredores	Resolución 5263 de 2017	2017	Inscripción para el ejercicio de intermediación de seguros en el ramo de riesgos laborales"	Ministerio de Trabajo

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
Sistema general de riesgos laborales	Implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).	Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	2015	adicionan los artículos 2.2.4.10.8. Y 2.2.4.10.9. del Decreto 1072 de 2015, Decreto	Presidencia de la República
Sistema general de riesgos laborales	Consejo Nacional de Riesgos Laborales ejercerán sus funciones por un período de dos (2) años.	Decreto 1905 de septiembre 22	2015	Único Reglamentario del Sector Trabajo, referentes a los requisitos y términos de	Ministerio del Trabajo
Sistema general de riesgos laborales	Expuestos y siniestros	Circular 035 del 22 de septiembre	2015	inscripción para el ejercicio de intermediación de seguros en el ramo de riesgos	Ministerio del Trabajo
Sistema general de riesgos laborales	Pérdida de capacidad laboral	Resolución 03745 de septiembre 21 de 2015	2015	laborales.	Ministerio del Trabajo
Sistema general de riesgos laborales	Pérdida de capacidad laboral	Decreto 1669 21 de octubre de 2016	2016	Por el cual se Adición de unos artículos a la Sección 7 del Capítulo 1 del Título 6 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	Ministerio del Trabajo
Sistema general de riesgos laborales	SISTEMA DE Compensación EN El SISTEMA GENERAL RIESGOS LABORALES	Decreto 2509 de diciembre 23 de 2015.	2015	Por el cual se modifica el Capítulo 9 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, referente al Sistema de Compensación Monetaria en el Sistema General de Riesgos Laborales	Ministerio del Trabajo
Sistema general de riesgos laborales	Afiliación trabajadores independientes al Sistema General de Riesgos Laborales	Decreto 1563 de septiembre 30 de 2016	2016	Por el cual se adiciona al capítulo 2 del título 4 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, una sección 5 por medio de la cual se reglamenta la afiliación voluntaria al sistema general de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones.	Ministerio del Trabajo
Sistema general de riesgos laborales	Formulario único para Intermediarios del Sistema General de Riesgos Laborales	Decreto 4247 de octubre 19 de 2016	2016	Por el cual se adopta el formulario único de intermediarios al Sistema General de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones.	Ministerio del Trabajo
Sistema general de riesgos laborales	Formulario Único de Afiliación y Reporte de Novedades al Sistema General de Riesgos Laborales	Resolución 3310 de agosto 03 de 2018	2018	Por la cual se adopta el Formulario Único de Afiliación y Reporte de Novedades al Sistema General de Riesgos Laborales y dictan otras disposiciones.	Ministerio de Salud y Protección Social

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
Sistema general de riesgos laborales	Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo "Sector Transporte"	Resolución 3710 septiembre 25 de 2019	2019	Por la cual se reestructuran las Comisiones Nacionales Sectoriales de Seguridad y Salud en el Trabajo, se crean otras y se dictan disposiciones generales para su funcionamiento.	Ministerio del Trabajo
Junta de calificación de invalidez	Juntas de Calificación de invalidez	Decreto 2644 de 1994	1994	Por el cual se expide la Tabla única para las indemnizaciones por pérdida de la capacidad laboral entre el 5% y el 49.99% y la prestación económica correspondiente.	Presidencia de la república
Junta de calificación de invalidez	Manual único de calificación de invalidez	Decreto 1507 de 2014	2014	Por el cual se expide el Manual Único para la Calificación de la Pérdida de la Capacidad Laboral y Ocupacional.	Presidencia de la república
Junta de calificación de invalidez	Funcionamiento de las juntas de calificación de invalidez	Decreto 2463 de 2001 Derogado por el Decreto 1352 de 2013 a excepción de los incisos 1 y 2 de su artículo 5 e inciso 2 y parágrafos 2 y 4 de su artículo 6	2001	Por el cual se reglamenta la integración, financiación y funcionamiento de las juntas de calificación de invalidez	Presidencia de la república
Sistema general de pensiones	Pensiones de sobrevivientes	Ley 717 de 2001	2001	Por la cual se establecen términos para el reconocimiento de las pensiones de sobrevivientes y se dictan otras disposiciones.	Congreso de la república
Sistema general de pensiones	Pensiones	Ley 100 de 1993	1993	Se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones	Congreso de la República de Colombia
Sistema general de pensiones	Pensiones	Circular No. 0004 enero 31 de 2018	2018	Reajuste de pensiones para el año 2018	Ministerio del Trabajo
Sistema general de pensiones	Pensiones	Circular 1 de 2015	2015	Reajuste Pensional para el año 2015.	Ministerio de Trabajo
Protección de la salud de los trabajadores	Inspecciones del trabajo y los acuerdos de formalización laboral	Ley 1610 de 2013	2013	Por la cual se regulan algunos aspectos sobre las inspecciones del trabajo y los acuerdos de formalización laboral.	Congreso de la república
Protección de la salud de los trabajadores	Funciones de la Comisión intersectorial	Decreto 2140 de 2000	2000	Por el cual se crea la Comisión Intersectorial para la Protección de la Salud de los Trabajadores	Presidencia de la república
Protección de la salud de los trabajadores	Criterios técnicos en los servicios de urgencias para Triage.	Decreto 5596 (diciembre 24 de 2015)	2015	Por la cual se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage"	Ministerio de Salud y Protección Social

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
Protección de la salud de los trabajadores	Ampliación plazo curso conductores que transportan mercancías peligrosas.	Resolución 2328 (junio 9 de 2016)	2016	"Por la cual se modifica el parágrafo 1 del artículo 3 y los artículos 6 y 10 de la Resolución 1223 de 2014"	Ministerio de Transporte
Accidente de trabajo	Equipo investigador	Decreto 1443 de 2014 Incorporado decreto 1072 de 2015	2014	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	Presidencia de la República
Accidente de trabajo	Equipo investigador	Resolución 1401 de 2007	2007	Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.	Ministerio de la protección social
Accidente de trabajo	Remisión de investigaciones	Resolución 1401 de 2007	2007	Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.	Ministerio de la protección social
Accidente de trabajo	Investigación de accidentes	Decreto 614 de 1984	1984	Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.	Presidencia de la república
Accidente de trabajo	Investigación de accidente fatal	Decreto 1530 de 1996 incorporado excepto el art. 8, en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos 2.2.4.3.9. al 2.2.4.3.11 2.2.4.2.4.1. al 2.2.4.2.4.5.	1996	Por el cual se reglamentan parcialmente la Ley 100 de 1993 y el Decreto-ley 1295 de 1994	Presidencia de la república
Accidente de trabajo	investigación ATEL	Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	Presidencia de la República
Accidente de trabajo	Reporte de accidentes y enfermedades a las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales	Decreto 472 de 2015 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos. 2.2.4.1.7 y 2.2.4.11.1. al 2.2.4.11.13	2015	Por el cual se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales, se señalan normas para la aplicación de la orden de clausura del lugar de trabajo o cierre definitivo de la empresa y paralización o prohibición inmediata de trabajos o tareas y se dictan otras disposiciones	Presidencia de la República
Accidente de trabajo	Reporte de accidentes y enfermedades a las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales	Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	Presidencia de la República
Accidente de	Reporte Accidente	Decreto 19 de 2012	2012	Por el cual se dictan normas para	Presidencia de la

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
trabajo	de Trabajo			suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	República
Accidente de trabajo	Diligenciamiento del informe de reporte de accidentes	Resolución 156 de 2005 Art. 8 y Anexo Técnico N° 2 Derogados por la resolución 1570 de 2005	2005	por la cual se adoptan los formatos de informe de accidente de trabajo y de enfermedad profesional y se dictan otras disposiciones.	Ministerio de la protección social
Accidente de trabajo	Información complementaria reporte de Accidente	Resolución 1570 de 2005	2005	Por la cual se establecen las variables y mecanismos para recolección de información del Subsistema de Información en Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones	Ministerio de la protección social
Accidente de trabajo	Estadísticas de accidentalidad	Norma Técnica Colombiana 3701 de 1995	1995	Higiene y seguridad. Guía para la clasificación, registro y estadística de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales	Icontec
Accidente de trabajo	Notificación Estadísticas	Decreto 1295 de 1994	1994	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales	Ministerio de Gobierno
Accidente de trabajo	Estadísticas de accidentalidad Documentación	Decreto 1443 de 2014 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos. 2.2.4.6.1 -2.2.4.6.37	2014	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	Presidencia de la República
Accidente de trabajo	Reporte de Accidente de Trabajo - Enfermedad Laboral	Resolución 2851 de 2015	2015	“Por la cual se modifica el artículo 3° de la Resolución 156 de 2005”. El Ministro del Trabajo,	Ministerio del Trabajo
Enfermedad laboral	Diligenciamiento del informe de reporte de enfermedad laboral	Resolución 156 de 2005	2005	por la cual se adoptan los formatos de informe de accidente de trabajo y de enfermedad profesional y se dictan otras disposiciones.	Ministerio de la protección social
Enfermedad laboral	Tabla de enfermedades Laborales	Decreto 1477 de 2014	2014	Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales	Presidencia de la república
Enfermedad laboral	Tabla de enfermedades Laborales	Decreto 1832 de 1994 perdió Vigencia, pero no ha sido derogada	1994	Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Enfermedad laboral	Investigación de enfermedad profesional	Decreto 614 de 1984	1984	Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.	Presidencia de la república
Copasst	Creación COPASST	Resolución 2400 de	1979	Artículo 2 Conformar Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	Ministerio de

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
		1979		(COPASO)	trabajo
Copasst	Creación y funcionamiento COPASST	Resolución 2013 de 1986	1986	Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo Los ministros de Trabajo y Seguridad Social y de Salud	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
Copasst	Periodo de vigencia (dos años) - Reuniones 4 horas semanales	Decreto 1295 de 1994	1994	"Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales".	Ministerio del Trabajo / Dirección de Riesgos Laborales
Copasst	Registro COPASST	Resolución 1457 de 2008	2008	Por la cual se deroga la Resolución 01157 de 2008	Ministerio de la protección social
Copasst	Registro COPASST	Ley 1429 de 2010	2010	Por la cual se expide la Ley de Formalización y Generación de Empleo	Congreso republica
Copasst	Participación de los Trabajadores COPASST	Decreto 1443 de 2014 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos. 2.2.4.6.1 -2.2.4.6.37	2014	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	Presidencia de la República
Copasst	COPASST	Circular Unificada 2004	2004	Unificar las instrucciones para la vigilancia, control y administración del sistema general de riesgos profesionales.	Dirección General de Riesgos Profesionales
Copasst	COPASST Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	Decreto 1443 de 2014 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos. 2.2.4.6.1 -2.2.4.6.37	2014	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	Presidencia de la República
Copasst	COPASST Obligaciones de las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL).	Decreto 1443 de 2014 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos. 2.2.4.6.1 -2.2.4.6.37	2014	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	Presidencia de la República
Copasst	COPASST programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo –SST	Decreto 1443 de 2014 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos. 2.2.4.6.1 -2.2.4.6.37	2014	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	Presidencia de la República
Copasst	COPASST Documentación	Decreto 1443 de 2014 incorporado en el decreto único	2014	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el	Presidencia de la República

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
		reglamentario 1072 de 2015. artículos. 2.2.4.6.1 -2.2.4.6.37		Trabajo (SG-SST)	
Copasst	COPASST Identificación de Peligros, Evaluación y Valoración de los Riesgos.	Decreto 1443 de 2014 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos. 2.2.4.6.1 -2.2.4.6.37	2014	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	Presidencia de la República
Copasst	COPASST Gestión del cambio	Decreto 1443 de 2014 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos. 2.2.4.6.1 -2.2.4.6.37	2014	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	Presidencia de la República
Copasst	COPASST Auditoría de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Decreto 1443 de 2014 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos. 2.2.4.6.1 -2.2.4.6.37	2014	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	Presidencia de la República
Comité de convivencia laboral	Conformación y funcionamiento	Resolución 652 de 2012	2012	Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones	Ministerio de Trabajo
Comité de convivencia laboral	Periodicidad de las reuniones	Resolución 1356 de 2012	2012	Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012.	Ministerio de Trabajo
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Contenido y requisitos del programa	Decreto 614 de 1984	1984	Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.	Ministerio del Trabajo / Dirección de Riesgos Laborales
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Exámenes médicos ocupacionales	Resolución 2346 de 2007	2007	Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales	Ministerio del Trabajo / Dirección de Riesgos Laborales
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Exámenes médicos ocupacionales	Resolución 3716 de 1994	1994	Por la cual se establece un procedimiento en materia de Salud Ocupacional	Ministerio del Trabajo y Seguridad Social
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el	Exámenes médicos ocupacionales	Resolución 3941 de 1994	1994	Por la cual se complementa la Resolución 3716 del 3 de noviembre de 1994	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
trabajo (sg-sst).					
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Exámenes médicos ocupacionales	Decreto 1543 de 1997 incorporado decreto 780 de 2016	1997	Por el cual se reglamenta el manejo de la infección por el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH), el Síndrome de la Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) y las otras Enfermedades de Transmisión Sexual (ETS)	Ministerio de la protección social
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Exámenes médicos ocupacionales	Resolución 1918 de 2009	2009	Por la cual se modifican los artículos 11 y 17 de la Resolución 2346 de 2007 y se dictan otras disposiciones.	Ministerio de la protección social
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Historias Clínicas	Resolución 1995 de 1999	1999	Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica	Ministerio de Salud
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Sistema de Vigilancia Epidemiológica	resolución 1013 de 2008	2008	Por la cual se adoptan las Guías de Atención Integral de Salud Ocupacional Basadas en la Evidencia para asma ocupacional, trabajadores expuestos a benceno, plaguicidas inhibidores de la colinesterasa, dermatitis de contacto y cáncer pulmonar relacionados con el trabajo.	Ministerio de protección Social
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Sistema de Vigilancia Epidemiológica	Resolución 2844 de 2007	2007	Por la cual se adoptan las Guías de Atención Integral de Salud Ocupacional. Dolor lumbar inespecífico y enfermedad discal relacionados con la manipulación manual de cargas y otros factores de riesgo en el lugar de trabajo; Desórdenes musculoesqueléticos relacionados con movimientos repetitivos de miembros superiores (Síndrome de Túnel Carpiano, Epicondilitis y Enfermedad de Quervain); Hombro doloroso relacionado con factores de riesgo en el trabajo; Hipoacusia neurosensorial inducida por ruido en el lugar de trabajo. Basadas en la Evidencia.	Ministerio de la Protección Social
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Actividades dirigidas a los trabajadores en general y específicamente a las personas con epilepsia	Ley 1414 de 2010	2010	por la cual se establecen medidas especiales de protección para las personas que padecen epilepsia, se dictan los principios y lineamientos para su atención integral.	Congreso de la república
Sistema de	Semana de la	Ley 1502 de 2011	2011	Por la cual se promueve la cultura en	Congreso de la

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Seguridad Social			seguridad social en Colombia, se establece la semana de la seguridad social, se implementa la jornada nacional de la seguridad social y se dictan otras disposiciones"	República
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Cultura de la Seguridad Social	Decreto 2766 de 2013	2013	Por el cual se reglamenta la Ley 1502 de 2011	Presidencia de la República
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Cultura de la Seguridad Social	Resolución 034 de enero de 2016	2016	Por la cual se reglamenta la operatividad y funcionamiento de la Comisión intersectorial de seguimiento a la cultura de seguridad social.	Ministerio de salud y protección social
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Día de la Salud en el Mundo del Trabajo	Resolución 166 de 2001	2001	Por el cual se establece el "Día de la Salud en el Mundo del Trabajo"	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Derechos de las personas con discapacidad	Ley 1618 de 2013	2013	Por la cual se establecen disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.	Congreso de la república
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Hábitos de vida saludable	Ley 1355 de 2013	2009		Presidencia de la república
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Productos Químicos	Ley 55 de 1993	1993	Por medio de la cual se aprueba el "Convenio No. 170 y la Recomendación número 177 sobre la Seguridad en la Utilización de los Productos Químicos en el trabajo", adoptados por la 77a. Reunión de la Conferencia General de la O.I.T., Ginebra, 1990	Congreso de la república
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Primeros auxilios	Código Sustantivo del Trabajo	1950	Código Sustantivo del Trabajo	Presidencia de la república
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Acoso laboral	Resolución 1010 de 2006	2006	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.	Congreso de la república

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Acoso Laboral	Decreto 231 de 2006	2006	Por medio del cual se corrige un yerro de la Ley 1010 de enero 23 de 2006. Los empleadores deberán adaptar el reglamento de trabajo a los requerimientos de la Ley 1010 de 2006.	Ministerio de la protección social
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Acoso laboral	Resolución 734 de 2006	2006	Por la cual se establece el procedimiento para adaptar los reglamentos de trabajo a las disposiciones de la Ley 1010 de 2006.	Ministerio de la protección social
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Matriz de peligros	Guía Técnica Colombiana 45 Versión 2012	2012	Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional	Icontec
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Inspecciones planeadas	Norma Técnica Colombiana 4114 versión 1997	1997	Seguridad industrial. Realización de inspecciones planeadas	Icontec
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Elementos de protección personal	Ley 9 de 1979	1979	Por la cual se dictan Medidas Sanitarias	Congreso de la República
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Elementos de protección personal	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y seguridad social
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Elementos de protección personal	Circular Unificada 2004	2004	Unificar las instrucciones para la vigilancia, control y administración del sistema general de riesgos profesionales.	Dirección General de Riesgos Profesionales
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Elementos de protección personal	Decreto 1443 de 2014 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos. 2.2.4.6.1 -2.2.4.6.37	2014	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	Presidencia de la República
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Elementos de protección personal	Circular 0029 abril 03 de 2020	2020	Responsabilidad EPPs; ante la presente emergencia por Covid-19.	Ministerio de Trabajo
Sistema de	Estadísticas de	Norma Técnica	1997	Salud ocupacional. clasificación	Icontec

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	ausentismo	Colombiana 3793 de 1997		registro y estadísticas de ausentismo laboral.	
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Reglamento de higiene y Seguridad Industrial	Código Sustantivo del Trabajo	1950	Código Sustantivo del Trabajo	Presidencia de la república
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Supresión de la revisión y aprobación del Reglamento de Higiene, y Seguridad por el Ministerio de la Protección Social.	Ley 962 de 2005	2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.	Congreso de la república
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo	Resolución 2709 de 1996	1996	Por el cual se expide un acto administrativo	Ministerio de Salud
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo	Resolución 4502 de 2012	2012	Por el cual se reglamente el procedimiento, requisitos para el otorgamiento y renovación para la licencia de salud ocupacional y se dictan otras disposiciones.	Ministerio de Salud y Protección Social
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Servicios privados de Salud Ocupacional.	Decreto 614 de 1984	1984	Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país	Presidencia de la República
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Contratación de los programas de salud ocupacional	Decreto 1530 de 1996 incorporado excepto el art. 8, en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos 2.2.4.3.9. al 2.2.4.3.11 2.2.4.2.4.1. al 2.2.4.2.4.5.	1996	Por el cual se reglamentan parcialmente la Ley 100 de 1993 y el Decreto-ley 1295 de 1994	Presidencia de la República
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Contratación de los programas de salud ocupacional	Decreto 1530 de 1996 incorporado excepto el art. 8, en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos 2.2.4.3.9. al 2.2.4.3.11 2.2.4.2.4.1. al 2.2.4.2.4.5.	1996	Por el cual se reglamentan parcialmente la Ley 100 de 1993 y el Decreto-ley 1295 de 1994	Presidencia de la República
Sistema de	Contratación de los	Decreto 1072 de 2015	2015	Por medio del cual se expide el	Presidencia de la

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	programas de salud ocupacional	Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo		Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	República
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Corrección de Yerrores del Decreto 1072 de 2015	Decreto 1528 de 16 de Julio	2015	"Por el cual se corrigen unos yerrores del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, contenidos en los artículos 2.2.4.2.1.6., 2.2.4.6.42. Y 2.2.4.10.1. del título 4 del libro 2 de la parte 2, referente a Riesgos Laborales. "	Ministerio de Trabajo
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	A partir del 1 de junio de 2017 se debe sustituir el Programa de Salud Ocupacional por el SG-SST y en dicha fecha, se debe dar inicio a la ejecución de manera progresiva, paulatina y sistemática las fases de implementación.	Decreto 052 de 12 enero de 2017	2017	Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37. del Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, sobre la transición para la ' implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	Ministerio de Trabajo
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Prevención del tabaquismo	Resolución 1075 de 1992	1992	Por la cual se reglamentan actividades en materia de Salud Ocupacional.	Ministerio de trabajo y seguridad Social
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Prevención del tabaquismo	Circular 38 de 2010	2010	Espacios libres de humo y de sustancias psicoactivas en las empresas	Ministerio de la protección social
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Prevención del alcoholismo	Resolución 1956 de 2008	2008	Por la cual se adoptan medidas en relación con el consumo de cigarrillo o de tabaco	Ministerio de la protección social
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Prevención del alcoholismo	Ley 1335 de 2009	2009	Disposiciones por medio de las cuales se previenen daños a la salud de los menores de edad, la población no fumadora y se estipulan políticas públicas para la prevención del consumo del tabaco y el abandono de la dependencia del tabaco del fumador y sus derivados en la población colombiana.	Presidencia de la república
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Prevención del alcoholismo	Ley 1696 de 2013	2013	"Por medio de la cual se dictan disposiciones penales y administrativas para sancionar la	Congreso de la república

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
salud en el trabajo (sg-sst).				conducción bajo el influjo del alcohol u otras sustancias psicoactivas"	
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Prevención del tabaquismo	Resolución 4225 de 1992	1992	Por la cual se adoptan unas medidas de carácter sanitario al tabaquismo	Ministerio de Salud
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Prevención alcoholismo	Decreto 120 de 2010 incorporado decreto 780 de 2016 artículos 2.8.6.1.1	2010	Por el cual se adoptan medidas en relación con el consumo de alcohol	Presidencia de la república
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Porte y consumo de estupefacientes y sustancias psicotrópicas	Decreto 1108 de 1994	1994	Por el cual se sistematizan, coordinan y reglamentan algunas disposiciones en relación con el porte y consumo de estupefacientes y sustancias psicotrópicas	Presidencia de la república
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas	Ley 1566 de 2012	2012	Por la cual se dictan normas para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas y se crea el premio nacional "Entidad comprometida con la prevención del consumo, abuso y adicción a sustancias psicoactivas".	Congreso de la república
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Prevención alcoholismo	Resolución 1844 de 2015. 18/12/15.	2015	Segunda versión de la "Guía para la Medición Indirecta de Alcoholemia a Través de Aire Espirado".	Instituto Nacional de Medicina Legal y ciencias Forenses
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Decreto reglamentario compilatorio de normas preexistentes en SST	Decreto 1072 de 2015	2015	el contrato de trabajo; las sanciones disciplinarias al empleado; el contrato de aprendizaje; las jornadas de trabajo, descanso obligatorio, vacaciones y recreación; teletrabajo; afiliación de conductores de taxi; mano de obra local en proyectos de hidrocarburos; trabajadores que laboran por periodos inferiores a un mes; sindicatos; riesgos laborales; juntas de calificación de invalidez y protección al cesante	Ministerio de Trabajo
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Plan Nacional de seguridad y Salud en el Trabajo 2013-2021	resolución 6045 de 2014	2014	Por el cual de adopta el Plan Nacional de seguridad y Salud en el Trabajo 2013-2021	Ministerio de Trabajo
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Medidas de prevención y control	Decreto 1443 de 2014 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos.	2014	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	Presidencia de la República

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
		2.2.4.6.1 -2.2.4.6.37			
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).		Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	Presidencia de la República
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Sanciones por el NO cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Ley 1562 de 2012	2012	Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.	Congreso de la República
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Sanciones por el NO cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Ley 828 de 2003	2003	Por la cual se expiden normas para el Control a la Evasión del Sistema de Seguridad Social	Congreso de la República
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Sanciones por el NO cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Decreto 1295 de 1994	1994	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales	Ministerio de Gobierno
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Sanciones por el NO cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Ley 1562 de 2012	2012	Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.	Congreso de la República
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Sanciones por el NO cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Ley 1610 de 2013	2013	Por la cual se regulan algunos aspectos sobre las inspecciones del trabajo y los acuerdos de formalización laboral	Congreso de la República
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Sanciones por el NO cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Ley 1610 de 2013	2013	Por la cual se regulan algunos aspectos sobre las inspecciones del trabajo y los acuerdos de formalización laboral	Congreso de la República
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Sanciones por el NO cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Ley 1610 de 2013	2013	Por la cual se regulan algunos aspectos sobre las inspecciones del trabajo y los acuerdos de formalización laboral	Congreso de la República
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Sanciones por el NO cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Decreto 34 de 2013	2013	Se reglamenta parcialmente el artículo 32 de la Ley 1562 de 2012	Presidencia de la República

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Sanciones por el NO cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Decreto 472 de 2015 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos. 2.2.4.1.7 y 2.2.4.11.1. al 2.2.4.11.13	2015	Por el cual se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales, se señalan normas para la aplicación de la orden de clausura del lugar de trabajo o cierre definitivo de la empresa y paralización o prohibición inmediata de trabajos o tareas y se dictan otras disposiciones	Presidencia de la República
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Sanciones por el NO cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	Presidencia de la República Parte 2. Título 4 Capítulo 11
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Sanciones por el NO cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	Presidencia de la República Parte 2 Capítulo 1 Art. 2.2.1.1.6.
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Capacitación a los responsables del SG-SST y a la ciudadanía general de 50 horas virtual.	Resolución 4927 de noviembre 23 de 2016.	2016	Por la cual se establecen los parámetros y requisitos para desarrollar, certificar y registrar la capacitación virtual en el SG-SST.	Ministerio de Trabajo
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Acuerdo Nacional Estatal 2017, del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo	Circula 026 abril 24 de 2018	2018	Generalidades del SG-SST en acuerdo Nacional Estatal del 2017.	Ministerio de Trabajo
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	Resolución 0312 de febrero 13 de 2019	2019	Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	Ministerio de Trabajo
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Actualización GATISST	GATISST Validación agosto de 2019	2019	Por medio de la cual se actualizan las Guías de Atención en Seguridad y Salud en el Trabajo.	Ministerio de Trabajo
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas (Reglamento técnico alcoholímetros)	Resolución 88919 de 2017	2017	Por la cual se adiciona el Capítulo Noveno en el Título VI de la Circular Única y se reglamenta el control metrológico aplicable a alcoholímetros, etilómetros o alcohosensores evidenciales	Superintendencia de Industria y Comercio
Sistema de gestión de la seguridad y	Emergencia sanitaria	Resolución 1462	2020	Por la cual se proroga la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la COVID	Ministerio de Salud y Protección

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
salud en el trabajo (sg-sst).				- 19, se modifican las Resoluciones 385 y 844 de 2020 y se dictan otras disposiciones	Social
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Capacitación SGSST	Circular. 063	2020	Capacitación SG-SST conforme a resolución 4927 de 2016.	Ministerio de Trabajo
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Autoevaluación del SG-SST Planes de mejora	Circular. 071 noviembre 30 de 2020	2020	Cumplimiento al Parágrafo 2 del artículo 28 de la Resolución 312 de 2019 mediante la cual se definen planes de mejora conforme al resultado de la autoevaluación de los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	Ministerio de Trabajo
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst).	Autoevaluación del SG-SST Planes de mejora	Circular. 0014 febrero 01 de 2021	2021	Información sobre el registro de las autoevaluaciones y los planes de mejoramiento del SG-SST.	Ministerio de Trabajo
Contratistas	Afiliación, cobertura y el pago de aportes en el Sistema General de Riesgos Laborales de contratistas	Decreto 723 de 2013 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos 2.2.4.2.2.1-2.2.4.2.2.24	2013	Por el cual se reglamenta la afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de las personas vinculadas a través de un contrato formal de prestación de servicios con entidades o instituciones públicas o privadas y de los trabajadores independientes que laboren en actividades de alto riesgo y se dictan otras disposiciones.	Presidencia de la república
Contratistas	Tercerización, Vinculación a entidades públicas o privadas a través de Cooperativas	Decreto 683 abril 18 de 2018	2018	Po la cual se deroga el Capítulo 2 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo y Decreto 583 de 2016	Ministerio de Trabajo
Contratistas	Afiliación, cobertura y el pago de aportes en el Sistema General de Riesgos Laborales de contratistas	Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	Presidencia de la República
Contratistas	Control y pago anticipado	Decreto 723 de 2013 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos 2.2.4.2.2.1-2.2.4.2.2.24	2013	Por el cual se reglamenta la afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de las personas vinculadas a través de un contrato formal de prestación de servicios con entidades o instituciones públicas o privadas y de los trabajadores independientes que laboren en actividades de alto riesgo y se dictan otras disposiciones.	Presidencia de la república

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
Contratistas	Obligación Contratante	Decreto 723 de 2013 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos 2.2.4.2.2.1-2.2.4.2.2.24	2013	Por el cual se reglamenta la afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de las personas vinculadas a través de un contrato formal de prestación de servicios con entidades o instituciones públicas o privadas y de los trabajadores independientes que laboren en actividades de alto riesgo y se dictan otras disposiciones.	Presidencia de la república
Contratistas	Obligación Contratante	Decreto 723 de 2013 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos 2.2.4.2.2.1-2.2.4.2.2.24	2013	Por el cual se reglamenta la afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de las personas vinculadas a través de un contrato formal de prestación de servicios con entidades o instituciones públicas o privadas y de los trabajadores independientes que laboren en actividades de alto riesgo y se dictan otras disposiciones.	Presidencia de la república
Contratistas	Obligación Contratante	Decreto 728 de 2008	2008	Por medio del cual se establecen las fechas de obligatoriedad del uso de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes para pequeños a portantes e independientes.	Presidencia de la república
Contratistas	Afiliación trabajadores independientes y diligenciamiento de formato e instructivo de identificación de peligros	Resolución 144 del 23 de enero de 2017	2017	Por el cual se adopta el formato de Identificación de Peligros establecido en el artículo 2.2.4.2.5.2. numerales 6.1 y 6.2 del Decreto 1563 de 2016 y se dictan otras disposiciones.	Ministerio de Trabajo
Riesgos	Riesgo Eléctrico	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Riesgos	Riesgo Eléctrico	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Riesgos	Riesgo Eléctrico	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Riesgos	Riesgo Eléctrico	Resolución 90708 de 2013	2013	Por la cual se expide el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE.	Ministerio de Minas y Energía
Riesgos	Riesgo Eléctrico	Resolución 9 0795	2013	Por la cual se aclara y se corrigen unos yerros en el Reglamento Técnico de	Ministerio de

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
				Instalaciones Eléctricas – RETIE, establecido mediante Resolución No. 90708 de 2013	Minas y Energía
Riesgos	Riesgo Eléctrico	Resolución 40492 de 2015	2015	Por la cual se aclara y se corrigen unos yerros en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE, establecido mediante Resolución No. 90708 de 2013	Ministerio de Minas y Energía
Riesgos	Riesgo psicosocial	Resolución 2646 de 2008	2008	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.	Ministerio de la protección social
Riesgos	Riesgo psicosocial	Ley 1616 de 2013	2013	Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones	Congreso de la república
Riesgos	Riesgo psicosocial	Resolución 2404 Julio 22 de 2019	2019	Por la cual se adopta la Bateria de Instrumentos para la evaluación factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.	Ministerio de Trabajo
Riesgos	Riesgo Psicosocial	Circular 0064 octubre 07 de 2020	2020	Intervención Factores de Riesgo Psicosocial	Ministerio de Trabajo
Riesgos	Riesgo Biológico	Ley 9 de 1979	1979	Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.	Congreso de la República
Riesgos	Riesgo Biológico	Circular 149160 del 15 de mayo de 2009	2009	Lineamientos de prevención y promoción para la influenza AH1N1 en ambientes laborales.	Ministerio de la protección social
Riesgos	Riesgo Biológico	Resolución 3715 de 1994	1994	Por la cual se reglamentan actividades en materia de Salud Ocupacional.	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Riesgos	Saneamiento básico	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Riesgos	Saneamiento básico	Decreto 1575 de 2007	2007	Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano.	Ministerio de Protección Social

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
Riesgos	Saneamiento básico	Resolución 1615 de 2015	2015	Por el cual se autorizan laboratorios para la realización de análisis físicos, químicos y microbiológicos del agua para consumo humano.	Ministerio de Salud y Protección social
Riesgos	Riesgo mecánico	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Riesgos	Riesgo mecánico	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Riesgos	Riesgo mecánico	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Riesgos	Riesgo mecánico	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Riesgos	Riesgo mecánico	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Riesgos	Riesgo Químico	Ley 55 de 1993	1993	Por medio de la cual se aprueba el "Convenio No. 170 y la Recomendación número 177 sobre la Seguridad en la Utilización de los Productos Químicos en el trabajo", adoptados por la 77a. Reunión de la Conferencia General de la O.I.T., Ginebra, 1990	Congreso de la República
Riesgos	Riesgo Químico	Decreto 1973 de 1995	1995	por el cual se promulga el Convenio 170 sobre la Seguridad en la utilización de los productos químicos en el trabajo, adoptado por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo el 25 de junio de 1990.	Ministerio de relaciones exteriores
Riesgos	Riesgo Químico	Decreto 1609 de 2002 incorporado en el decreto único reglamentario sector transporte 1079 de 2015. artículos 2.2.1.7.8.1. al	2002	Por el cual se reglamenta el manejo y transporte terrestre automotor de mercancías peligrosas por carretera	Presidencia de la República

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
		2.2.1.7.8.7.2. art. 2,2,1,7,8,1 y siguientes			
Riesgos	Riesgo Químico	Decreto 1033 de 2014	2014	Por el cual se reglamenta la Ley 1639 de 2013 "por medio de la cual se fortalecen las medidas de protección a la integridad de las víctimas de crímenes con ácido y se adiciona el artículo 113 de la Ley 599 de 2000"	Presidencia de la república
Riesgos	Riesgo Químico	Ley 1968 de Julio 11 de 2019	2019	Por el cual se prohíbe el uso de asbesto en el territorio nacional y se establecen garantías de protección a la salud de los colombianos	Congreso de la Republica
Riesgos	Riesgo Locativo	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Riesgos	Riesgo Locativo	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Riesgos	Riesgo Locativo	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Riesgos	Riesgo Locativo	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Riesgos	Riesgo Locativo	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Riesgos	Riesgo Locativo	Decreto 945 de 2017 5/6/17	Anexo técnico	Por el cual se modifica parcialmente el Reglamento Colombiano de Construcciones de Construcciones Sismo Resistentes NSR -10"	Ministerio de Vivienda
Riesgos	Riesgo físico por iluminación	Guía Técnica Colombiana 8 de 1994	1994	Electrotecnia. Principios de ergonomía visual. Iluminación para ambientes de trabajo en espacios cerrados	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Riesgos	Riesgo físico por iluminación	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y seguridad social.

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
Riesgos	Riesgo físico por iluminación	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Riesgos	Riesgo físico por iluminación	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Riesgos	Riesgo Físico por vibraciones	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Riesgos	Riesgo Físico por Ruido	Resolución 1792 de 1990	1990	Por la cual se adoptan valores límites permisibles para la exposición a ruido	Ministerio de trabajo y Seguridad Social
Riesgos	Riesgo Físico por Ruido	Resolución 8321 de 1983	1983	Por la cual se dictan normas sobre Protección y conservación de la Audición de la Salud y el bienestar de las personas, por causa de la producción y emisión de ruidos	Ministerio de Salud
Riesgos	Riesgo Físico por Ruido	Resolución 180540 de 2010.	2010	Por la cual establece el Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público (Retira)	Ministerio de Minas y Energía
Riesgos	Soldadura	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Riesgos	Soldadura	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Riesgos	ELECTRICO: Competencias laborales para inspectores y directores técnico	Resolución 40259 de 29/3/17	2017	Por la cual se modifican los numerales 32.1.3 y 38.1 y se adiciona el numeral 32.1.3.1 del Anexo General del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), adoptado mediante Resolución 90708 de 2013.	Ministerio de Minas y Energía.
Riesgos	RETIE	Resolución 40908 de 2018	2018	Permanencia RETIE	Ministerio de Minas y Energía.
Riesgos	Actividades peligrosas	Resolución 1796 de abril 27 de 2018	2018	Por la cual se actualiza el listado de las actividades peligrosas que por su naturaleza o condiciones de trabajo	Ministerio de Trabajo

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
				son nocivas para la salud e integridad física o psicológica de los menores de 18 años y se dictan otras disposiciones	
Riesgos	Etiquetado de productos químicos	Resolución 1496 de agosto 06 de 2018	2018	Por el cual se adopta el Sistema Globalmente Armonizado de Clasificación y Etiquetado de Productos Químicos y se dictan otras disposiciones en materia de seguridad química	Ministerio de Trabajo
Emergencias	Extintores	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y seguridad social.
Emergencias	Puertas de salida	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Emergencias	Gabinetes e hidrantes	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Emergencias	Color de equipos de primeros auxilios, camillas y botiquines	Resolución 2400 de 1979	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Emergencias	Planes de emergencia	Resolución 1016 de 1989	1989	Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.	Ministerio del Trabajo / Dirección de Riesgos Laborales
Emergencias	Brigadas contraincendios	Decreto 2222 de noviembre 5 de 1993	1993	Por el cual se expide el Reglamento de Higiene y Seguridad en las Labores Mineras a Cielo Abierto.	Presidencia de la república
Emergencias	Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo	Decreto 4147 de 2011	2011	Por el cual se crea la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, se establece su objeto y estructura.	Presidencia de la república
Emergencias	Política Nacional de Gestión del Riesgo	Ley 1523 de 2012	2012	Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones	Congreso de la República

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
Emergencias	Simulacro Distrital	Acuerdo Distrital 341 de 2008	2008	“Por el cual se adiciona el acuerdo No. 30 de 2001 y se establece la relación de un simulacro de actuación en caso de un evento de calamidad pública de gran magnitud con la participación de todos los habitantes de la ciudad”	Director Nacional Bomberos
Emergencias	Prevención y control de Incendios	Ley 1575 de 2012	2012	Por medio de la cual se establece la Ley General de Bomberos de Colombia.	Congreso de la República
Emergencias	Brigadas de Emergencia	Circular Unificada 2004	2004	Unificar las instrucciones para la vigilancia, control y administración del sistema general de riesgos profesionales.	Dirección General de Riesgos Profesionales
Emergencias	Capacitación Brigadas	Resolución 0256 de 2014	2014	Por medio de la cual se reglamenta la conformación, capacitación y entrenamiento para las brigadas contra incendios de los sectores energético, industrial, petrolero, minero, portuario, comercial y similar en Colombia	Director Nacional Bomberos
Emergencias	PREVENCIÓN, PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	Decreto 1443 de 2014 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos. 2.2.4.6.1 -2.2.4.6.37	2014	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	Presidencia de la República
Emergencias	PREVENCIÓN, PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo (Parte 2015 2 - Título 4 Capítulo 6 Art. 2.2.4.6.25)	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	Presidencia de la República
Emergencias	PREVENCIÓN, PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	Resolución 1112 del 28 de agosto de 2015	2015	Por medio del cual se suspende la aplicación de unos artículos del Reglamento Administrativo; operativo, técnico y Académico de los Bomberos de Colombia adoptado mediante resolución 0661 de 2014.	Ministerio del Interior
Emergencias	Inspecciones de Seguridad Humana y Protección	Resolución 661 de 2014	2014	Se emite Reglamento de Bomberos de Colombia	Ministerio del Interior
Emergencias	Sistema de Emergencias Médicas —SEM- Colombia.	Resolución 926 de 2017 en 30/3/17	2017	Por la cual se reglamenta el desarrollo y operación del Sistema de Emergencias Médicas	Ministerio de salud y protección social
Emergencias	Plan Nacional de Gestión de Riesgo	Decreto 308 de 2016 febrero	2016	Por medio del cual se adopta el Plan Nacional de Gestión de Riesgo de	Presidencia de la República

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
	de Desastres			Desastres	
Emergencias	Uso del desfibrilador externo automático en transportes de asistencia, lugares de alta afluencia de público, y se dictan otras disposiciones.	Ley 1831 de 2017 2/5/17	2017	Por medio de la cual se regula el uso del desfibrilador externo automático en transportes de asistencia, lugares de alta afluencia de público, y se dictan otras disposiciones.	Congreso de la Republica
Emergencias	Plan de Gestión del Riesgo de Desastres de las Entidades Públicas y Privadas	Decreto 2157 de 2017 22/12/2017	2017	"Por medio del cual se adoptan directrices generales para la elaboración del plan de gestión del riesgo de desastres de las entidades públicas y privadas en el marco del artículo 42 de la ley 1523 de 2012"	Presidencia de la Republica
Emergencias	Gestión del riesgo de desastres	Decreto 1289 Julio 25 de 2018	2018	Por el cual se adiciona el Capítulo 6 al Título 1 de la Parte 3 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, Único Reglamentario del Sector de la Presidencia de la República, en lo relacionado con el Fondo Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres	Presidencia de la Republica de Colombia
Emergencias	Capacitación Brigadas	Decreto 638 de 2016	2016	Por el cual se modifica el Decreto 1066 de 2015, con el fin de reglamentar el artículo 21 de la Ley 1575 de 2012.	Ministerio del Interior
Emergencias	Inspecciones y Mantenimiento (Ascensores)	Resolución 092 de 2014	2014	<p>En cumplimiento del art. 3 párrafo 2 del Decreto Distrital 663 de 2011, el FOPAE tendrá en cuenta los siguientes requisitos para el cumplimiento del Acuerdo 470 de 2011:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado de Inspección del medio de transporte en un lugar visible al público al momento de la verificación. 2. Cronograma anual de mantenimiento preventivo para cada medio de transporte vertical. 3. Informe técnico y certificado de mantenimiento preventivo y correctivo, donde se consigne la información concerniente a las evaluaciones realizadas. 4. Las instrucciones de uso, advertencia y precauciones ubicadas en un lugar visible al público. 5. Contar como mínimo con la señalización del Anexo B de la Norma Técnica Colombiana NTC 5926-2 6. Todos los sistemas de transporte 	Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
				vertical deberán tener el interruptor de arranque y parada de emergencia de los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas adecuadamente señalizadas.	
				7. Toda escalera o rampa eléctrica deberá contar con una estación de emergencia en la zona contigua al mismo, la cual estará compuesta de: un gabinete, compartimento o caja contenedora con dispositivos y herramientas necesarios para el rescate y/o atención de las contingencias que se puedan presentar debido a accidentes o fallas en la operación el sistema	
Emergencias	Cumplimiento Contratistas Mantenimiento Ascensores	Resolución 221 de 2014	2014	En cumplimiento del artículo 2 del acuerdo 470 de 2011, se adoptan las normas técnicas colombianas NTC 5926-1 y NTC 5926-2 para las revisiones a sistemas de transporte vertical NTC 5926-3 para las puertas eléctricas para el proceso de certificación de su óptimo funcionamiento.	Fondo de Prevención y Atención de Emergencias
Seguridad social	Registro de Vacantes	Resolución 2605 de 2014	2014	Por la cual se establecen lineamientos y se reglamenta el reporte de vacantes dispuesto en el artículo 13 del Decreto número 2852 de 2013.	Ministerio de Trabajo
Seguridad social	Mecanismo de Protección al Cesante	Decreto 1508 de 2014	2014	Por el cual se adiciona el Decreto número 2852 de 2013	Presidencia de la República
Seguridad social	Mecanismo de Protección al Cesante	Resolución 511 de 2014	2014	Por medio de la cual se adopta el formato de solicitud, modificación o revocación de ahorro de cesantías para el Mecanismo de Protección al Cesante	Ministerio de Trabajo
Seguridad social	Red Nacional de Formalización Laboral	Decreto 567 de 2014	2014	Por el cual se estructura la Red Nacional de Formalización Laboral	Presidencia de la República
Seguridad social	Protección al Cesante	Ley 1636 de 2013	2013	Por medio de la cual se crea el mecanismo de protección al Cesante	Congreso de la república
Seguridad social	PILA	Resolución 3016 de 2017 22/8/17	2017	Por la cual se modifican los Anexos Técnicos 1, 2 y 3 de la Resolución 2388 de 2016 modificada por las Resoluciones 5858 de 2016, 980 y 1608 de 2017	Ministerio de Salud y Protección Social
Seguridad social	Mecanismo de protección al cesante	Resolución 347 de 2015	2015	Por medio de la cual se crea el Programa "40.000 empleos"	Congreso de la República

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
en Colombia					
Seguridad social	Protección al Cesante	Decreto 2852 de 2013 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos 2.2.6.1.1.1	2013	Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Empleo y el régimen de prestaciones del Mecanismo de Protección al Cesante, y se dictan otras disposiciones	Congreso de la república
Seguridad social	Protección al Cesante	Decreto 2852 de 2013 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos 2.2.6.1.1.1	2013	Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Empleo y el régimen de prestaciones del Mecanismo de Protección al Cesante, y se dictan otras disposiciones	Ministerio de Trabajo
Seguridad social	Protección al Cesante	Decreto 2852 de 2013 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos 2.2.6.1.1.1	2013	Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Empleo y el régimen de prestaciones del Mecanismo de Protección al Cesante, y se dictan otras disposiciones	Ministerio de Trabajo
Seguridad social	Derecho a la Salud	Ley Estatutaria 1751 de 2015	2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.	Congreso de Colombia
Seguridad social	Protección laboral	Decreto 055 de 2015 incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015. artículos. 2.2.4.2.3.1. al 2.2.4.2.3.16.	2015	Por el cual se reglamenta la afiliación de estudiantes en práctica al Sistema General de Riesgos Laborales	Ministerio de Salud y Protección Social
Seguridad social	Protección laboral Sostenimiento Aprendices	Resolución 384 de 2014	2014	Por la cual se establece el apoyo de sostenimiento de aprendices en la fase práctica para el año 2014.	Ministerio de Trabajo
Seguridad social	Protección laboral	Resolución 225 de 2015	2015	Por la cual se crea la planilla “K estudiantes” y los tipos de cotizantes 23 “Estudiantes Decreto 055 de 2015” y 55 “Afiliado partícipe – dependiente” en la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA).	Ministerio de Salud y Protección Social
Seguridad social	Protección laboral	Decreto 057 de 2015	2015	Por el cual se modifica el artículo 14 del Decreto número 1703 de 2002.	Presidencia de la República
Seguridad social	Protección laboral	Resolución 673 de 2015	2015	Por la cual se modifican los artículos 7o, 8o y 11 de la Resolución 1747 de 2008. (PILA)	Ministerio de Salud y Protección Social
Seguridad social	Protección laboral	Decreto 1072 de 2015	2015	Por medio del cual, el Ministerio del Trabajo estableció estándares para revelación de información financiera de Administradoras de Riesgos	Presidencia de la República

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
				Laborales	
Seguridad social	Protección laboral Funcionamiento de la Subcuenta del Seguro de Riesgos Catastróficos y Accidentes de Tránsito (ECAT)	Decreto 780 de 2016	2016	Por el cual se establecen las reglas para el funcionamiento de la Subcuenta del Seguro de Riesgos Catastróficos y Accidentes de Tránsito (ECAT), y las condiciones de cobertura, reconocimiento y pago de los servicios de salud, indemnizaciones y gastos derivados de accidentes de tránsito, eventos catastróficos de origen natural, eventos terroristas o los demás eventos aprobados por el Ministerio de Salud y Protección Social en su calidad de Consejo de Administración del Fosyga, por parte de la Subcuenta ECAT del Fosyga y de las entidades aseguradoras autorizadas para operar el SOAT.	Ministerio del Interior
Seguridad social	Protección laboral Verificación Planilla Integrada	Resolución 3559 de 2018	2018	Por la cual se modifican los anexos técnicos 2, 3 y 5 de la Resolución 2388 de 2016	Ministerio de Salud y Protección Social
Seguridad social	Derecho fundamental al trabajo	Resolución 1490 de 2015	2015	Por el cual se establece el porcentaje que las cajas de compensación destinarán para la financiación del programa 40000 primeros empleos se adopta su manual operativo y se dictan otras disposiciones	Ministerio de trabajo
Seguridad social	Sistema de Afiliación Transaccional	Decreto 2353 de diciembre 03 de 2015 Incorporado en el decreto único reglamentario sector salud 780 de 2016. artículos 2.1.1.1...	2015	Por el cual se unifican y actualizan las reglas de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, se crea el Sistema de Afiliación Transaccional y se definen los instrumentos para garantizar la continuidad en la afiliación y el goce efectivo del derecho a la salud	Ministerio de Salud y Protección Social
Seguridad social	Operatividad en Liquidación y pago de aportes	Resolución 5304 (diciembre 10 de 2015) derogada por la resolución 2388 de 2016	2016	Por el cual se establece la operatividad en liquidación y pago de aportes al sistema de seguridad social integral por parte de los aportantes.	Ministerio de Salud y Protección Social
Seguridad social	Componente Laboral	Decreto 780 de 2016; Anexo técnico 2 capítulo 4 del título 2 de la parte 9 del libro 2; Numeral 2.1.4.5.	2016	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social	Ministerio de Salud y Protección Social
Seguridad social	determinación base de cotización.	Acuerdo 1035 de 2015 UGPP 29/10/15	2015	Por el cual se define, formula, y adopta, para la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones	Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
				Parafiscales de la Protección Social — UGPP, la política de mejoramiento continuo en el proceso de determinación, liquidación y pago de los aportes al Sistema de la Protección Social.	
Seguridad social	Aportes patronales no saneados	Resolución 2359 junio 8 de 2016	2016	Por la cual se define el valor de las deudas de aportes patronales no saneados de conformidad con lo establecido en el artículo 8° de la Resolución 3568 de 2014 y se dictan otras disposiciones	Ministerio de Hacienda y Crédito Público
Seguridad social	PILA	resolución 980 de 2017 3/4/17	2017	Por la cual se modifican unos campos de los Anexos Técnicos 2 y 3 de la Resolución 2388 de 2016, modificada por la Resolución 5858 de 2016	Ministerio de Salud y Protección Social
Seguridad social	Sistema General de Pensiones	Decreto 1833 de 2016 10/11/16	2016	Por medio del cual se compilan las normas del Sistema General de Pensiones	Ministerio de Trabajo
Seguridad social	Aportes Seguridad Social Integral	Ley 1819 de 2016 29/12/16	2016	Aportes a seguridad social Integral	Congreso de la Republica
Seguridad social	Formulario Único de Afiliación y Registro de Novedades al Sistema General de Seguridad Social en Salud	Resolución 974 de 2016	2016	Por la cual se adopta el Formulario Único de Afiliación y Registro de Novedades al Sistema General de Seguridad Social en Salud	Ministerio de Salud y protección Social
Seguridad social	Aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales	resolución 2388 de 2016	2016	Por la cual se unifican las reglas para el recaudo de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales	Ministerio de Salud y protección Social
Seguridad social	operación del Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones	Ley 1797 de 2016	2016	Por la cual se dictan disposiciones que regulan la operación del Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones	Congreso de la Republica
Seguridad social	Reglas de aproximación de los valores contenidos en la planilla de autoliquidación de aportes; se fijan plazos y condiciones para la autoliquidación y pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social	Decreto 1990 diciembre 6 de 2016	2016	Por medio del cual se modifica el artículo 3.2.1.5., se adicionan artículos al Título 3 de la parte 2 del Libro 3 y se sustituyen los artículos 3.2.2.1, 3.2.2.2 y 3.2.2.3 del Decreto 780 de 2016 único Reglamentario del Sector Salud, en relación con las reglas de aproximación de los valores contenidos en la planilla de autoliquidación de aportes; se fijan plazos y condiciones para la autoliquidación y pago de los aportes	Ministerio de Salud y Protección Social

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
	Integral.			al Sistema de Seguridad Social Integral.	
Seguridad social	Modificar los anexos técnicos contentivos de las especificaciones y estructura de los archivos de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes — PILA	Resolución 5858 noviembre 28 de 2016	2016	Por la cual se modifica la Resolución 2388 de 2016 en relación con el plazo para su implementación y sus anexos técnicos	Ministerio de Salud y Protección Social
Seguridad social	. Plazos para la autoliquidación y el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y aportes parafiscales.	Decreto 923 mayo 31 de 2017	2017	Por el cual se modifican los artículos 3.2.2.1 y 3.2.3.9 del Decreto 780 de 2016, Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social	Ministerio de Salud y Protección Social
Seguridad social	Apoyo aprendices	resolución 294 de 2017 2/2/17	2016	Por la cual se establece el apoyo de sostenimiento de aprendices en la fase práctica para el año 2017	Ministerio de Trabajo
Seguridad social	Prestaciones económicas Sistema General de Riesgos laborales	Circular 10 de 2017 3/2/17	2017	Circular aclaratoria del Ministerio de Trabajo	Ministerio de Trabajo
Seguridad social	Reporte de información de aportes al Fondo de Riesgos Laborales	Resolución 5666 de 2016 29/12/16	2016	Por la cual se establece el reporte de información de aportes al Fondo de Riesgos Laborales	Ministerio del Trabajo
Seguridad social	Planilla de aportes a SSI	Decreto 1765 de 2017	2017	Por el cual se modifican los artículos 3.2.3.9 y 3.2.3.11 del Decreto 780 de 2016, Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, en lo relacionado con los plazos para la utilización obligatoria de la planilla electrónica	Ministerio de Salud y Protección Social
Seguridad social	Sistema de Afiliación Transaccional (SAT),	Resolución 768 de 2018	2018	Por la cual se adoptan las reglas y condiciones generales para la operación del Sistema de Afiliación Transaccional (SAT),	Ministerio de Salud y Protección Social
Seguridad social	Sistema de Certificación Electrónica de Tiempos Laborados (CETIL)	Decreto 726 de 2018	2018	Por el cual se modifica el Capítulo 2 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1833 de 2016, que compila las normas del Sistema General de Pensiones y se crea el Sistema de Certificación Electrónica de Tiempos Laborados (CETIL) con destino al reconocimiento de	Ministerio de Trabajo

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
				prestaciones pensionales.	
Seguridad social	Planilla de aportes a SSI	Decreto 948 de 2018	2018	Plazos para la utilización obligatoria de la planilla electrónica	Ministerio de Salud y Protección Social
Seguridad social	información UGPP	Resolución 922 de 2018	2018	Por el cual se fija el contenido y las características técnicas que debe tener la información solicitada por la UGPP	UGPP
Seguridad social	Protección al Cesante	Circular No. 0007 enero 31 de 2018	2018	Reajuste a los beneficios del mecanismo de protección al cesante frente al aumento del salario mínimo y el auxilio de transporte para el año 2018	Ministerio del Trabajo
Seguridad social	Reglas para el reconocimiento y pago de las incapacidades médicas	Decreto 1333 Julio 27 de 2018	2018	Por la cual se sustituye el Título 3 de la Parte 2 del Libro del Decreto 780 de 2016, se reglamenta las incapacidades superiores a 540 días y se dictan otras disposiciones.	Ministerio de Salud y Protección Social
Seguridad social	Retención de aportes al SSSI y al pago por mes vencido de la seguridad social de los trabajadores independientes	Decreto 1273 Julio 23 de 2018	2018	Por el cual se modifica el artículo 2.2.1.1.1.7, se adiciona el Título 7 a la Parte 2 del Libro 3 del Decreto 780 de 2016, Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, con relación al pago y retención de aportes al Sistema de Seguridad Integral y Parafiscales de los trabajadores independientes y modifica los artículos 2.2.4.2.2.13 y 2.2.4.2.2.15 del Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo.	Ministerio de Salud y Protección Social
Seguridad social	Retiro de Cesantías	Decreto 1562 agosto 30 de 2019	2019	Por el cual se adicionan tres párrafos al artículo 2.2.1.3.3. y se adicionan los artículos 2.2.1.3.15. a 2.2.1.3.26. al Decreto 1072 de 2015, referentes al retiro de cesantías.	Ministerio de Trabajo
Seguridad social	Retiro de Cesantías	Circular 0008 enero 22 de 2021	2021	Lineamientos para el retiro parcial de cesantías por el Canal Virtual del Fondo Nacional del Ahorro-FNA	Ministerio de Trabajo
Salud	Salud Pública	Resolución 966 de 2016	2016	Por la cual se crea y se organiza el funcionamiento del Comité Estratégico en Salud Pública	Ministerio de Salud y Protección Social
Salud	Marco regulatorio que permita el acceso seguro e informado al uso médico y científico	Ley 1787 de 2016 6/7/16	2016	Por medio del cual se reglamenta 2009. el acto legislativo 02 de	Congreso de la República

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
	del cannabis y sus derivados en el territorio nacional colombiano. Definiciones.				
Salud	Historias clínicas	Resolución 839 de marzo 23 de 2017	2017	Por la cual se modifica la Resolución 1995 de 1999 y se dictan otras disposiciones	Congreso de la Republica
Salud	Licencia en la época del parto e incentivos para la adecuada atención y cuidado del recién nacido y prohibición al despido.	Ley 1822 enero 4 de 2017	2017	"Por medio de la cual se incentiva la adecuada atención y cuidado de la primera infancia, se modifican los artículos 236 y 239 del código sustantivo del trabajo y se dictan otras disposiciones".	Congreso de la Republica
Salud	Salas de Lactancia	Ley 1823 enero 4 de 2017	2017	"Por medio de la cual se adopta la estrategia salas amigas de la familia lactante del entorno laboral en entidades públicas territoriales y empresas privadas y se dictan otras disposiciones".	Congreso de la Republica
Salud	Salud Publica (Fiebre amarilla)	Circular 14 de 2017 1/3/17	2017	Directrices para el control de la fiebre amarilla y exigencia de certificación internacional o carné nacional de vacunación.	Ministerio de salud y protección social
Salud	Enfermedades terminales, crónicas, degenerativas e irreversibles	Ley 1733 septiembre 08 de 2014	2014	"Por la cual se regulan los servicios de cuidados paliativos para el manejo integral de pacientes con enfermedades terminales, crónicas, degenerativas e irreversibles en cualquier fase de la enfermedad de alto impacto en la calidad de vida".	Congreso de la República
Salud	política integral para la prevención y atención del consumo de sustancias psicoactivas.	Resolución 00089 enero 16 de 2019	2019	"Por la cual se adopta la política integral para la prevención y atención al consumo de sustancias psicoactivas"	Ministerio de Salud y Protección Social
Salud	Telesalud y telemedicina.	Resolución 2654 octubre 03 de 2019	2019	"Por la cual se establecen disposiciones para la Telesalud y parámetros para la práctica de la telemedicina en el país".	Ministerio de Salud y Protección Social
Derechos y garantías de las personas con discapacidad		Decreto 2177 de 2017	2017	Por el cual se integra el consejo para la inclusión de la discapacidad y se dictan disposiciones relacionadas con su funcionamiento".	Ministerio de Trabajo

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
Derechos y garantías de las personas	Discapacidad	Resolución 583 de 2018	2018	Por la cual se implementa la certificación de la discapacidad y el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad.	Ministerio de Salud y protección social
Derechos y garantías de las personas	Tercerización e intermediación laboral	Resolución 2021 de 2018	2018	“Por el cual se establecen lineamientos respecto de la Inspección, Vigilancia y Control que se adelanta frente al contenido del artículo 63 de la Ley 1429 de 2010”	Ministerio de Trabajo
Derechos y garantías de las personas	Criterios autorización desvinculación trabajadores discapacitados o fuero de salud.	Circular Interna 049 agosto 01 de 2019	2019	Lineamiento Institucional: Criterios para autorizar la terminación de la relación laboral de trabajadores que se encuentren en condición de discapacidad o debilidad manifiesta por razones de salud.	Ministerio de Trabajo
Seguridad física	Sistema Integrado de Seguridad para la expedición del certificado de aptitud psicofísica	Decreto 026 de 2017 12/1/17	2017	Por el cual se reglamenta el Sistema Integrado de Seguridad para la expedición del certificado de aptitud psicofísica previsto en la Ley 1539 de 2012, se adicionan los Decretos 1070 de 2015 y 1079 de 2015, y se dictan otras disposiciones.	Ministerio de Defensa
Seguridad física	Ley del Vigilante: Vigilancia y seguridad privada	Ley 1920 Julio 12 de 2018	2018	Por la cual se dictan disposiciones relacionadas con las cooperativas especializadas de vigilancia y seguridad privada y se busca mejorar las condiciones en las que el personal operativo de vigilancia y seguridad privada presta el servicio de vigilancia y seguridad privada, ley del Vigilante.	Congreso de la Republica de Colombia
Salud	COVID- 19	Circular 0017	2020	Lineamientos mínimos a implementar de promoción y prevención para la preparación, respuesta y atención de casos de enfermedad por COVID - 19 (Antes denominado Coronavirus.	Ministerio de Trabajo
Salud	COVID- 19	Circular Externa 0018	2020	Acciones de contención ante el covid-19 y la prevención de enfermedades asociadas al primer pico epidemiológico de enfermedades respiratorias.	Ministerio de salud y protección social y Ministerio del trabajo
Salud	COVID- 19	Decreto 417	2020	Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional.	Presidencia de la Republica
Salud	COVID- 19	Resolución 844	2020	Por la cual se proroga la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la COVID -19, se modifica la	Ministerio de Salud y Protección

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
				Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, modificada por la Resoluciones 407 y 450 de 2020 y se dictan otras disposiciones.	Social
Salud	COVID- 19	Decreto Legislativo 500	2020	Por el cual se adoptan medidas de orden laboral, relativas a la destinación de los recursos de las cotizaciones a las Administradoras de Riesgos Laborales de carácter público, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.	Presidencia de la Republica
Salud	COVID- 19	Circular 29	2020	Los elementos de protección personal son de responsabilidad de las empresa o contratantes; ante la presente emergencia por COVID - 19, las Administradoras de Riesgos Laborales apoyaran a los empleadores o contratantes en el suministro de dichos elementos exclusivamente para los trabajadores con exposición directa a COVID -19.	Ministerio del Trabajo
Salud	COVID- 19	Resolución 666	2020	Por medio del cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID – 19.	Ministerio de salud y protección
Salud	COVID- 19	Resolución 677	2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de la enfermedad COVID-19 en el sector transporte.	Ministerio de salud y protección
Salud	COVID- 19	Decreto 676	2020	Por el cual se incorpora una enfermedad directa a la tabla de enfermedades laborales y se dictan otras disposiciones.	Presidencia de la Republica
Salud	COVID- 19	Circular Externa 30	2020	Aclaraciones sobre el trabajo remoto o a distancia en mayores de 60 años.	Ministerio de salud y protección
Salud	COVID- 19	Decreto 121	2020	Por medio del cual se establecen medidas transitorias con el fin de garantizar la prestación del servicio público de transporte, la movilidad en la ciudad de Bogotá D.C. y el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19, durante el estado de calamidad pública declarado en el distrito capital y se toman otras determinaciones.	Alcaldía Mayor de Bogotá

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
Salud	COVID- 19	Decreto 126	2020	Por medio del cual se establecen medidas transitorias para el manejo del riesgo derivado de la pandemia por Coronavirus COVID-19 durante el estado de calamidad pública declarado en el distrito capital y se toman otras determinaciones.	Alcaldía Mayor de Bogotá
Salud	COVID- 19	Decreto 749	2020	Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público.	Presidencia de la Republica
Salud	COVID- 19	Decreto 131	2020	Por el cual se imparten lineamientos para dar continuidad a la ejecución de la medida de aislamiento obligatorio en Bogotá D.C. y se toman otras determinaciones.	Alcaldía Mayor de Bogotá
Salud	COVID- 19	Decreto 132	2020	Por el cual se adoptan medidas transitorias de policía para garantizar el orden público en la Localidad de Kennedy, con ocasión de la declaratoria de calamidad pública efectuada mediante Decreto Distrital 087 del 2020 por la pandemia de Coronavirus COVID-19.	Alcaldía Mayor de Bogotá
Salud	COVID- 19	Decreto 134	2020	Por el cual se modifica el Decreto 131 del 2020 «Por el cual se imparten lineamientos para dar continuidad a la ejecución de la medida de aislamiento obligatorio en Bogotá D.C. y se toman otras determinaciones.	Alcaldía Mayor de Bogotá
Salud	COVID- 19	Decreto 878	2020	Por el cual se modifica y proroga la vigencia del Decreto 749 del 28 de mayo de 2020 "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público", modificado por el Decreto 847 del 14 de junio de 2020.	Presidencia de la Republica
Salud	SEGURIDAD SOCIAL	Resolución 2514	2019	Por la cual se modifica el Anexo Técnico 2 “Aportes a Seguridad Social de Activos”, del artículo 1o de la Resolución 2388 de 2016, en el sentido de ajustar el tipo de planilla “O. Planilla Obligaciones determinadas por la UGPP.	Ministerio de salud y protección social
Salud	SEGURIDAD SOCIAL	Resolución 454	2020	Por la cual se modifican los anexos técnicos 2,3,4, y 5 del artículo 1 de la Resolución 2388 de 2016.	Ministerio de salud y protección social

Tema general	Tema específico	Norma	Año	Descripción	Institución
Salud	SEGURIDAD SOCIAL	Decreto 176 Julio 27 de 2020	2020	Por medio del cual se imparten medidas de protección para población en alto riesgo del Distrito Capital	Ministerio de salud y protección social
Salud	COVID- 19	Resolución 223 febrero 25 de 2021	2021	Por medio de la cual se modifica la Resolución 666 de 2020 en el sentido de sustituir el anexo técnico.	Ministerio de salud y protección
Trámites administrativos	Investigaciones Ministerio De Trabajo	Resolución 1590 septiembre 08 de 2020	2020	Por medio de la cual se levanta la suspensión de términos señalada en la Resolución 784 del 17 de marzo de 2020, modificada por la Resolución 876 del 01 de abril de 2020, respecto a los trámites administrativos, investigaciones y procesos disciplinarios en el Ministerio de Trabajo.	Ministerio de Trabajo

Fuente: adaptada de De Seguridad y Salud (2021)

Apéndice B. Instrumento

Género:	
Femenino	
Masculino	
Prefiero no decir	
Edad:	
De 18 a 20 años	
21 años a 25 años	
26 a 30 años	
Más de 30 años	
¿Cuánto tiempo estuvo vinculado en la compañía?:	
0 a 3 meses	
3 a 6 meses	
Más de 6 meses	

Responda de acuerdo con el nivel de influencia, el motivo de su renuncia:

¿Cuál fue el nivel de influencia en su renuncia?		1. Muy influyente	2. influyente	3. poco influyente	4. indiferente
1. Condiciones físicas de trabajo	1. El espacio que tuvo para trabajar				
	2. Molestias frecuentes en la vista, espalda, muñecas.				
	3. Pantalla mal situada				
	4. Resultaba incómodo el manejo del mouse				
2. El ambiente físico de trabajo	1. temperatura era inadecuada				
	2. ruidos del ambiente eran molestos				
	3. iluminación era deficiente				
3. Otros factores ergonómicos	1. Las Posturas de trabajo forzadas de manera habitual o prolongada				
	2. Los movimientos repetitivos de brazos / manos / muñecas				
	3. Trabajo sedentario				
	4. Las altas exigencias visuales o de gran minuciosidad				
4. Factores psicosociales	1. Su trabajo fue monótono y/o con poco contenido				
	2. El ritmo de trabajo que le fue impuesto				
	3. La dificultad que tuvo para hacer su trabajo por no disponer de suficientes recursos o no estar de acuerdo				
	4. La inestabilidad del trabajo y el sentirse en constante riesgo de ser retirado.				
	5. La forma en que su jefe evaluó su desempeño				

¿Cuál fue el nivel de influencia en su renuncia?		1. Muy influyente	2. influyente	3. poco influyente	4. indiferente
	6. Las recompensas que recibió por el logro de los objetivos				
	7. Las capacitaciones que recibió relacionadas con su trabajo				
	8. las oportunidades que tuvo de participación en convocatorias o promoción				
5. herramientas Tecnológicas	1. Las aplicaciones informáticas y los programas que tuvo para cumplir sus funciones				
	2. El equipo de cómputo que tuvo				
	3. Mantenimiento deficiente de equipos				
6. Equilibrio vida / trabajo	1. Tiempo que tuvo en cercanía con su familia				
	2. Horario que tuvo de su jornada laboral				
	3. El tiempo de realización de actividades personales				
7. Salud	1. La calidad de su salud durante el tiempo que trabajó				
	2. La alimentación durante el tiempo que trabajó				
	3. La actividad física que realizó durante el tiempo que trabajó				
8. Economía y remuneración económica	1. La remuneración que recibió				

Fuente: adaptación a partir de Hernández (2019) y CSIC (2012)