

GUIA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO DOMÉSTICO DE LAS PROFESIONALES SAS

MARITZA CÁRDENAS RUBIANO

LUZ ADRIANA COLORADO GRISALES

GEDDUAR A. GONZÁLEZ MAYORGA.

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RIESGOS LABORALES SEGURIDAD Y SALUD
EN EL TRABAJO

BOGOTÁ D.C. 2017

GUIA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO DOMÉSTICO DE LAS PROFESIONALES SAS

MARITZA CÁRDENAS RUBIANO

LUZ ADRIANA COLORADO GRISALES

GEDDUAR A. GONZÁLEZ MAYORGA.

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RIESGOS LABORALES SEGURIDAD Y SALUD
EN EL TRABAJO

BOGOTÁ D.C.2017

DEDICATORIA

Queremos dedicar este proyecto a la empresa Las Profesionales SAS y a sus colaboradoras por habernos dado la oportunidad de realizar este trabajo y aportar un granito de arena para mejorar las condiciones laborales de su sector económico, gracias por su tesón, empuje y dedicación.

AGRADECIMIENTOS

En primera medida queremos dar gracias a Dios y a la vida porque nos brindan la oportunidad para conseguir esta meta y hoy poder escribir estas palabras; a nuestras familias quienes nos han apoyado incondicionalmente; a nuestros compañeros y amigos quienes nos dieron ánimo para culminar esta etapa en nuestras vidas; y por supuesto a nuestros profesores quienes nos aportaron en la construcción del conocimiento, en especial a la profesora Rocío del Pilar Rojas que nos apoyó incondicionalmente en este proceso.

Contenido

5		5
Resumen.....		7
Introducción		8
1. Problema		11
1.1 Descripción del problema.....		11
2. Objetivos		13
2.1 Objetivo general		13
2.2 Objetivos específicos.....		13
3. Justificación		14
5. Marco de Referencia		16
5.1 Marco histórico		16
5.2 Marco contextual.....		17
5.3 Marco Teórico		18
6. Metodología		20
6.1. Enfoque y alcance de la investigación		20
6.2 Cuadro resumen de objetivos, actividades, e instrumentos metodológicos.....		23
6.3 Descripción de instrumentos metodológico		24
7. Resultados		26
8. Conclusiones		37
9. Recomendaciones		38
10. Referencias Bibliográficas		39
Anexos		40

Listas Especiales

Figura 1: Esquema árbol de problemas.12

Tablas

Tabla 1.23

Tabla 2.26

Tabla 3.28

Anexos

Anexo 1 Formato encuesta clientes, con tabulación40

Anexo 2 Formato encuesta empleados, con tabulación40

Anexo 3 Matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo40

Anexo 4 Guía para la prevención de riesgos laborales en la prestación del servicio doméstico de Las profesionales SAS.40

Resumen

Cabrera, Ana María (2010) Directora General de Riesgos Profesionales, argumenta:

“el mejor empleador es el que interviene en prevención y el mejor trabajador es el que siempre se cuida en su labor” con esta premisa resume la intención del Ministerio de la Protección social al divulgar los derechos y deberes que tienen tanto empleadores como trabajadores dentro del Sistema General de Riesgos. En la medida en que se cumplan, se podrán mejorar sus propias condiciones de trabajo, salud y productividad de las empresas. (p.3).

Es así que el propósito de nuestra investigación va encaminado a elaborar la GUIA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DOMÉSTICO DE LAS PROFESIONALES SAS con el fin de mostrar la importancia de conocer las normas que rigen en cuanto a la seguridad y salud en el trabajo, con el único fin de prevenir accidentes y enfermedades laborales en el sector doméstico ya que si bien existe una normatividad vigente Decreto 1443 de 2014, Decreto 1072 de 2015 y el Decreto 052 de 2017, por medio del cual se reglamenta la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, asignando obligaciones al empleador de establecer un sistema de Gestión, adoptando una política de seguridad y salud en el trabajo con alcance en todo ámbito laboral y sobre todos los trabajadores sin importar el tipo de vinculación, donde el empleador debe asignar y delegar responsabilidades, capacitar a los trabajadores o contratistas, asignar recursos, implementar plan de trabajo anual, realizar auditoría al menos una vez al año, no se ha involucrado a los empleadores del servicio doméstico, esta reglamentación se ha implementado a nivel de empresas.

Introducción

La seguridad y salud en el trabajo es una filosofía que ha venido en constante evolución, que involucra a empleados y empleadores, donde cada participante del ambiente tiene un rol muy importante en la prevención, mitigación y eliminación de los riesgos. En Colombia el ministerio de trabajo y protección social a través de decretos y leyes han abordado el tema a nivel general en cuestiones como el sistema general de salud y de riesgos laborales, determinando que en la medida que se cumplan dichas disposiciones, se podrán mejorar las condiciones de trabajo, salud y productividad en las organizaciones.

La ley 100 de 1993 estableció el sistema general de riesgos profesionales, el decreto 1295 de 1994 reglamentó su organización y administración, describiendo los derechos y deberes que tienen todos los involucrados en el fomento de la seguridad y salud en el trabajo. El Decreto 1443 de 2014, Decreto 1072 de 2015 y el Decreto 052 de 2017, por medio del cual se reglamenta la implementación del Sistema de Gestión y Salud y Seguridad en el Trabajo SG-SST, asignando obligaciones al empleador de establecer un sistema de Gestión, adoptando una política de seguridad y salud en el trabajo con alcance en todo ámbito laboral y sobre todos los trabajadores sin importar el tipo de vinculación, donde el empleador debe asignar y delegar responsabilidades, capacitar a los trabajadores o contratistas, asignar recursos, implementar plan de trabajo anual, realizar auditoría al menos una vez al año. Todo lo anterior aplica para empleadores sin importar el número de trabajadores y actividad económica, es decir si se tiene un trabajador debe implementarse.

Pero como bien dice la norma “todas las empresas” es decir de manera textual no han sido involucrados los empleadores de servicio doméstico, sin embargo, de acuerdo a Ayala Cristina (2007):

Desde la generalidad de la ley de riesgos laborales son sujetos protegidos todos aquellos que realicen un trabajo para otro independiente de la naturaleza jurídica que les una, lo que permite afirmar que dicha norma engloba a un colectivo de trabajadores que prestan su servicio de forma independiente y por cuenta ajena. (p.3)

El empleado debe aplicar normas básicas de autocuidado, vida saludable, conocer las actividades, los productos que debe usar y los riesgos a que los que se encuentra expuesto en el desarrollo de su labores y el empleador debe identificar y prevenir los riesgos, teniendo en cuenta las necesidades sociales y sus posibles consecuencias para las condiciones de vida. Mulrguialday y Bosque (1994). El servicio doméstico es una ocupación susceptible de generar riesgos en la salud de, al menos en la mitad de la población.

Nuestro trabajo de investigación desea abordar el servicio doméstico desde las dos perspectivas: los empleados y clientes usuarios del servicio de la empresa LAS PROFESIONALES, así que realizaremos una investigación de campo para acercarnos a la proximidad de los riegos y del conocimiento de estos en el sector, con el fin de elaborar una guía que sirva para conocer los riesgos básicos o generales a que se encuentra expuesto el sector, para que desde los lugares donde se presta el servicio se tomen medidas preventivas con el fin de minimizarlos y en casos de emergencia saber actuar, de modo tal que los indicadores de accidentalidad y enfermedad laboral se mantengan bajos aun cuando la formalidad aumente,

pues la ley está incentivando para que los empleados del servicio doméstico sean afiliados al sistema, aun si estos trabajan solo un par de días al mes.

Los indicadores tomados de base para el desarrollo del presente trabajo, corresponden a lo reportado por las entidades contando solo con las personas que se encuentran en el sistema lo cual tiene in sesgo enorme pues la mayoría de las personas que trabajan el servicio doméstico lo hacen por días y desde la informalidad.

Por lo anteriormente expuesto, consideramos importante que los usuarios del servicio doméstico de la empresa LAS PROFESIONALES se involucren en este tema de suma importancia ya que este sector aún se encuentra muy desprotegido y desinformado, en teniendo su responsabilidad frente a la integridad de la persona de que la empresa envía de apoyo y que deben proveer ambientes de trabajo cómodos y seguros.

Nuestra investigación concluye con la elaboración de una Guía para la prevención de riesgos laborales en el servicio doméstico para los clientes usuarios del servicio de la empresa LAS PROFESIONALES SAS, donde mencionaremos cómo se encuentra conformado el sistema de seguridad social, que es una enfermedad, un incidente y accidente laboral, cuáles son los principales riesgos a los que se encuentran expuestos los empleados del sector doméstico y que medidas preventivas deben tomarse en los lugares de trabajo.

1. Problema

1.1 Descripción del problema

En los últimos años el servicio doméstico se ha caracterizado por ser uno de los empleos de mayor crecimiento, de acuerdo a el boletín técnico comunicación informativa (DANE) en los indicadores del mes de marzo del 2017 en las 13 ciudades y áreas metropolitanas de Colombia, el empleo doméstico presentó un crecimiento de 2,7%, frente al trimestre enero - marzo del 2016.

La federación de aseguradoras de colombianos Fasescolda (2016) afirma que:

Más de 100.000 accidentes de trabajo se registran cada año en Colombia. Muchos de ellos por descuido de los trabajadores, exceso de confianza o por falta de uso de los elementos de seguridad industrial que demanda cada actividad. Construcción, minería y trabajos domésticos son los de mayor riesgo. Sin embargo, nadie está exento.

Los trabajadores de servicio doméstico se enfrentan a varios riesgos muchos de ellos de forma permanente y ni empleadores o empleados tienen conocimiento de ello. Entre los riesgos tenemos en un alto nivel el riesgo biomecánico debido a que realizan todo tipo de trabajos en el hogar de acción repetitiva como son barrer, trapear, limpiar todas las áreas, planchar, cocinar; así mismo algunas actividades involucran alturas (limpieza de techos, balcones y lámparas) aumentando el riesgo de caída. En la limpieza que realizan a las cocinas, inodoros, garajes, manipulación de los residuos sólidos se utilizan productos químicos que pueden afectar la salud, otras actividades involucran el levantamiento de cargas pesadas como, muebles, cajas, pueden generar molestias o lesiones osteomusculares. Así mismo las empleadas del servicio doméstico, se encuentran expuestas al riesgo psicosocial pues se encuentran constantemente bajo presión por

las exigencias del empleador y los demás miembros de la familia, así como también se han evidenciado casos de violencia, gritos, insultos, amenazas, humillaciones, entre otras.

Razón por la cual se presenta este proyecto que consiste en la elaboración de una Guía que oriente y dé a conocer los riesgos y las acciones mínimas, para prevenir incidentes y accidentes laborales, en los lugares de prestación de servicio de LAS PROFESIONALES SAS, involucrando la importancia de la participación de los usuarios, el empleador y trabajadores. En esta guía se manejan términos generales y básicos en cuanto a el sistema de riesgos profesionales hasta ambientarlos en el SG- SST, del que todos los empleadores sin importar del tipo de contratación son responsables.

Surge la pregunta de investigación ¿Cuáles son las medidas que se deben involucrar en una guía para la prevención de riesgos laborales en la prestación del servicio doméstico de la empresa LAS PROFESIONALES SAS?

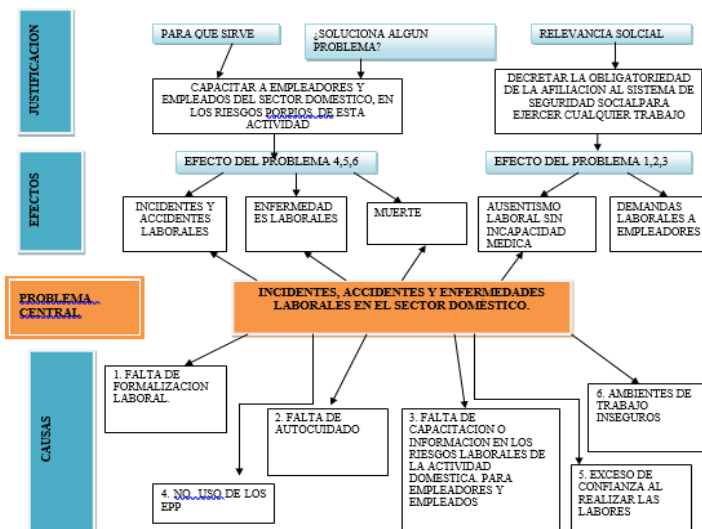


Figura 1: Esquema árbol de problemas.

Fuente: Elaboración grupo de trabajo de la presente investigación.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Diseñar un guía para la prevención de Riesgos laborales en la empresa Servicios Generales y Domésticos Las Profesionales SAS, donde se involucre al cliente usuario del servicio doméstico como parte indispensable en la seguridad y salud de los trabajadores.

2.2 Objetivos específicos

- Analizar las estadísticas respecto de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales en el sector doméstico, según entes de control en entorno general y comparar con las de la empresa Las Profesionales SAS, para definir áreas de intervención principales.
- Analizar los peligros asociados en la ejecución de las actividades de servicio doméstico de Las Profesionales SAS.
- Involucrar al cliente usuario del servicio de la empresa Las Profesionales SAS, a fin de sensibilizarlo con relación a los peligros a los que puede estar expuesto el trabajador en los lugares que éste tiene dispuesto para la prestación del servicio y su rol con la seguridad y salud en el trabajo en cuanto a condiciones inseguras.

3. Justificación

La inclusión del sector de Servicio Doméstico al régimen laboral colombiano es relativamente nueva. Según un informe del Ministerio de Trabajo, en el 2012 del total de la población de empleadas domésticas que desempeñaba en esta labor el 92 por ciento presenta un contrato verbal y sólo el 8 por ciento un contrato escrito, el 88 por ciento de las ocupadas del servicio doméstico en el país, cotiza o está afiliado a la seguridad social, aunque sólo el 33 por ciento lo hace por su trabajo a través del régimen contributivo, el 15 por ciento cotiza a pensiones y solo el 5,5 por ciento se encuentra afiliada a las Cajas de Compensación Familiar, lo cual muestra el nivel de informalidad que maneja Colombia.

En diciembre de 2012, el Gobierno Nacional ratificó la necesidad de priorizar la atención sobre el empleo doméstico mediante la promulgación de la Ley 1525, por medio del cual se aprueba el “Convenio sobre el trabajo decente para las trabajadoras y trabajadores domésticos” y dentro de sus alcances, el Decreto 721 de 2013, en el cual se regula la afiliación de los trabajadores del servicio doméstico al sistema de “Compensación Familiar” El Ministerio del Trabajo busca con esto, ofrecer las garantías legales que todo trabajador debe tener, asignando al empleador la responsabilidad del pago de seguridad social, aportes de pensiones, cesantías y cajas de compensación del empleado doméstico. (Boletín Mintrabajo, 2013)

Así comienza a darse instrucción pública de la necesidad y obligación de afiliar y proteger al sector, reconociendo al ser humano y el lugar que ocupa en el sector productivo. La inclusión de este y otros sectores que habían sido excluidos por mucho tiempo crea la necesidad de buscar

sostenibilidad y mejoramiento continuo, creando el espacio para cumplir con la normatividad, reafirmando el compromiso que tiene el Gobierno y sus entidades en el acompañamiento y seguimiento; que asegure que no se incurre en desconocimiento de los derechos y deberes del trabajador del sector del servicio doméstico.

El ministerio de Trabajo año a año elabora y publica una cartilla dedicada exclusivamente al servicio doméstico, su normatividad y algunos tips que son de importancia para empleadores y trabajadores, esta cartilla busca generar conciencia, incentivar la formalización y que el sector conozca y haga valer sus derechos.

Teniendo como ejemplo el trabajo que realiza el Ministerio de trabajo de forma lúdica a través de la cartilla del servicio doméstico donde abarca la parte legal, los derechos y deberes de cada parte, la intención de nuestro trabajo es crear la una GUIA que involucre información que permita prevenir y mantener bajas las estadísticas de incidencia, accidentalidad y aparición de enfermedades laborales en LAS PROFESIONALES SAS. Sin desconocer por supuesto que esta GUIA pueda ser de interés y aplicación común, con lo cual se ayudaría al sector doméstico en general, fomentando conciencia entre el empleado y empleador para tomar las medidas necesarias que garanticen ambientes seguros de trabajo.

5. Marco de Referencia

5.1 Marco histórico

A continuación, se explica cómo ha sido el surgimiento de la seguridad y salud en el trabajo en el sector de servicio doméstico. Desde la primera mitad del siglo XX se ha tratado de regular la normativa del trabajo doméstico en América Latina y del Caribe, para garantizar los derechos laborales fundamentales. Referente al trabajo doméstico hubo retrasos por muchas circunstancias con los vínculos de este trabajo con los regímenes de esclavitud y servidumbre heredados de la Colonia y las tareas asignadas históricamente a las mujeres.

En esta área de estudio hubo diferentes herramientas como primeros pasos en países con leyes específicas y capítulos especiales en los códigos de trabajo, Colombia hizo alcances en los derechos laborales en el código de trabajo y Brasil en la constitución laboral estas normativas diferenciadas dieron menores garantías laborales desfavoreciendo específicamente el sector doméstico.

De acuerdo a Begoña y Bosque (1994):

Desde los años 70 los estudios relacionados con la salud de la población vienen incidiendo en la necesidad de investigar sobre la presencia de las determinaciones sociales en el proceso de “salud-enfermedad”. En los años 80 algunas investigaciones en Salud de las mujeres han resaltado la idea de que el hogar es un centro de trabajo con riesgos para la salud: Riesgos físicos, psíquicos y sociales.

(p.6).

Según el CEPAL el ingreso de las mujeres al trabajo remunerado en América Latina y el Caribe ha sido masivo y acelerado: el número de mujeres económicamente activas aumentó en 211 por

ciento, pasando de 18 a 57 millones, mientras que el número de hombres en esta situación, solamente se incrementó en 84 por ciento en 19 países de la región.

Ha trascendido tanto la investigación y el reconocimiento de los derechos y deberes de los empleados del servicio Doméstico que la OIT ha emitido varios convenios para su apoyo y protección, En Colombia se celebró la Ley 1595 del 21 de Diciembre de 2012 por medio del cual se aprueba el “convenio sobre el trabajo decente para las trabajadoras y los trabajadores domésticos, adoptado en Ginebra, confederación Suiza, en la 100 reunión de la conferencia Internacional del Trabajo el 16 de junio de 2011.

5.2 Marco contextual

Servicios Generales y domésticos Las Profesionales SAS, es una empresa privada creada en el año 2014, con el objeto principal de prestación servicio de limpieza doméstico, servicios generales y mantenimiento a clientes que lo requieran. Dentro de sus clientes se encuentran hogares, oficinas, edificios, conjuntos residenciales y bodegas.

Misión: Prestar servicios y soluciones integrales a través de recurso humano capacitado que trabaja para fomentar los objetivos y valores de la empresa con el fin de suministrar servicios de calidad.

Nuestro compromiso social es el desarrollo y crecimiento de los colaboradores, indicador trascendente para el crecimiento de nuestra compañía.

Visión: Liderar la prestación de servicios generales y domésticos de alta calidad a nivel nacional, logrando que nuestros clientes internos y externos se identifiquen con el objetivo social y razón de ser de nuestra empresa

Principios y valores corporativos: Responsabilidad, Compromiso, Respeto, Ética, Legalidad.

La Gerencia de “Las Profesionales” cree firmemente en el empoderamiento de la mujer y en que todas las iniciativas que promuevan mejorar su calidad de vida, repercutirán en la sociedad en general.

Portafolio de servicios: Servicio Doméstico Integral: Aseo general o profundo, lavado y planchado de ropa, preparación alimentos. Servicios generales y mantenimiento para oficinas, edificios, conjuntos residenciales, Aseo después de fiestas, arreglos locativos o remodelaciones y servicio de limpieza en mudanzas. (Las profesionales SAS, sf)

5.3 Marco Teórico

Conceptos básicos que guiaron la investigación de este proyecto:

Contrato de Trabajo: De acuerdo con el código sustantivo del trabajo el contrato es:

Aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración. Quien presta el servicio se denomina trabajador, quien lo recibe y remunera, empleador, y la remuneración, cualquiera que sea su forma, salario. (Decreto 2663 de 1950).

El contrato de trabajo escrito puede ser a término fijo o indefinido y siempre especifica el lugar geográfico, donde se van a realizar las actividades, la jornada laboral, la remuneración, entre otros. El empleador está obligado a garantizar unas condiciones óptimas para el desarrollo de las labores, de tal manera que no se afecten la salud del trabajador.

Los empleados del servicio doméstico pueden ser:

- Internos: Es decir que pueden vivir en el mismo sitio de trabajo.
- Externos. No vivir en las instalaciones del sitio de trabajo.

- Por días: se caracteriza porque trabajan, como su nombre lo indica por periodos de tiempo o días.

Trabajo doméstico: de acuerdo con el Decreto 824 Entiéndase por trabajador del servicio doméstico:

la persona natural que a cambio de una remuneración presta su servicio personal en forma directa, de manera habitual, bajo continuada subordinación o dependencia, residiendo o no en el lugar del trabajo, a una o a varias personas naturales, en la ejecución de tareas de aseo, cocina, lavado, planchado, vigilancia de niños y demás labores inherentes al hogar.

Accidente de trabajo: En el artículo 3 de la ley 1562 de 2012 se establece que:

Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador. También se considerará como accidente de trabajo el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical, aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función. De igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión.

Enfermedad Laboral: En el artículo 4 de la ley 1562 de 2012 se establece que:

Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes.

6. Metodología

6.1. Enfoque y alcance de la investigación

De acuerdo a Bernal Cesar (2016) el método deductivo consiste en partir de conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. Es decir, se inicia con el análisis de postulados, teorías, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares, es por eso que el tipo de estudio para esta investigación es deductivo porque partimos del análisis de diferentes postulados, estudios, leyes para aplicarlos en nuestro segmento de población y llegar a conclusiones que sirvan como herramienta, para la prevención de riesgos laborales en los lugares de prestación de servicio de los empleados de Las Profesionales SAS identificando las normas legales actuales que contribuyen a controlar los factores de riesgo.

El enfoque del proyecto de investigación es mixto, es decir cualitativo y cuantitativo.

El enfoque cualitativo, busca conocer la percepción subjetiva de un grupo de estudio, en este caso el grupo de estudio son las personas que contratan los servicios de los empleados de la empresa LAS PROFESIONALES SAS, mediante la encuesta realizada se busca identificar la percepción de los usuarios frente al sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo aplicado al sector de servicios domésticos, así como la identificación de los peligros que ellos consideran potenciales. De igual forma mediante este enfoque se pretende determinar la normatividad actual vigente que pueden ayudar a controlar los factores de riesgo que dan origen a los incidentes, accidentes y enfermedades laborales en la empresa.

Finalmente, el enfoque cuantitativo nos permitirá determinar cuáles son los peligros más significativos, en términos de frecuencia de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales de la muestra de este proyecto de investigación.

Involucrando a los empleados en una cultura de cuidado y al cliente, usuario del servicio de la empresa Las Profesionales SAS, para que tome conciencia de los riesgos a los que puede estar expuesto el trabajador en los lugares que este debe prestar el servicio.

Utilizaremos diferentes técnicas para la recolección de datos, la primera será la obtención de datos publicados por entidades calificadas o entes de control como son ARL, Ministerio de Protección Social, Ministerio de Trabajo, Organización internacional del trabajo y la información del estado del arte, con el propósito de conocer las estadísticas, en términos de frecuencia de

Accidentes, incidentes y enfermedades laborales, así como determinar las condiciones actuales y las medidas de prevención existentes, incluyendo la normatividad.

La otra técnica utilizada será mediante las encuestas que se realizarán a una población de estudio, es decir que se realizará un trabajo de campo para obtener información (ver formato), la encuesta se compone de x preguntas y su objetivo principal es identificar, el conocimiento que tienen los usuarios de la empresas LAS PROFESIONALES frente aspectos relacionados con el sistema de gestión y seguridad del trabajo e identificar las condiciones actuales de trabajo, dicha información se consolidara, tabulara e interpretará.

Otra técnica utilizada será la observación y acompañamiento, en el desarrollo de las actividades de los empleadores de las Profesionales SAS, la cual sirve de complemento para registrar la información en una matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo, donde se pretende describir los procesos que se llevan a cabo en la ejecución de las actividades, se desglosaron las tareas de dichos procesos, las cuales serán el punto de partida para determinar cuáles son los peligros más significativos.

Teniendo en cuenta los resultados, es decir los principales factores de riesgo, los indicadores de accidentalidad, enfermedades y la normatividad aplicable, se propondrá una guía para sensibilizar a empleados en el autocuidado e involucre la participación de empleadores en aspectos relacionados con el SG-SST.

6.2 Cuadro resumen de objetivos, actividades, e instrumentos metodológicos.

Tabla 1

Resumen metodológico

Fases	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES DE LOS OBJETIVOS	INSTRUMENTOS METODOLÓGICOS
Análisis de estadísticas relacionadas con incidentes, accidentes y enfermedades laborales en el sector doméstico y en la empresa Las Profesionales SAS, para definir áreas de intervención1	Analizar las estadísticas respecto de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales en el sector doméstico según entes de control en entorno general y comparar con las de la empresa Las Profesionales SAS, para definir áreas de intervención principales.	Revisión Documental, de tasa de accidentalidad y enfermedades laborales en este sector	Resumen de la información.
Análisis de los peligros asociados en la ejecución de las actividades del servicio doméstico de Las Profesionales SAS.	Analizar los peligros asociados en la ejecución de las actividades del servicio doméstico de Las Profesionales SAS	Realizar en cuestas, tabular, analizar resultados y concluir.	Encuestas

Propuesta de las acciones preventivas mínimas para el desarrollo de las actividades de servicio doméstico de acuerdo a los peligros identificados	Establecer las acciones preventivas mínimas para el desarrollo de las actividades de servicio doméstico de acuerdo a los peligros identificados	Priorización factores de riesgo.	Matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo
---	---	----------------------------------	--

Fuente: Elaboración grupo de trabajo de la presente investigación.

6.3 Descripción de instrumentos metodológico

Población: Para el desarrollo del presente trabajo se va a trabajar con la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual consiste en seleccionar una muestra de la población, porque son fácilmente accesibles. Es decir, se seleccionan porque están fácilmente disponibles, en este caso no se aplican criterios estadísticos.

Para el presente trabajo se seleccionarán 15 individuos que se desempeñan en labores de servicio doméstico y 40 clientes usuarios del servicio de diferentes estratos y localización geográfica en Bogotá.

6.3 Descripción instrumentos metodológicos para el logro de los objetivos.

Resumen documental

De acuerdo a Eva (2012) un resumen es una representación abreviada y precisa del contenido de un documento, sin interpretación ni crítica y sin mención expresa del autor del resumen. El resumen documental permite los usuarios identificar, el contenido de un documento, determinar su pertinencia para sus intereses

Encuesta

En síntesis, la encuesta enfoca a la misma como un método que consiste en obtener información de las personas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa, el método de encuesta es un cuestionario estructurado que se da a una muestra de la población y está diseñado para obtener información tema específica de los entrevistados. (Thompson,2006). Para el desarrollo de la presente investigación se realizó dos encuestas, una dirigida a los trabajadores y otra para los clientes, con el fin de conocer la percepción de cada uno frente a las condiciones inseguras que perciben en los lugares de trabajo, así mismo para determinar cuál consideran es el contenido que debería contener la cartilla.

Matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo.

Herramienta que permite la identificación de los peligros, valoración de riesgos y determinación de controles en fuente, administrativo y personal, de las actividades derivadas de los procesos desarrollados en las organizaciones que se apliquen, esta matriz se desarrolla en base a la Guía Técnica Colombiana GTC 45.

Guía Metodológica

De acuerdo al fondo multilateral de inversiones, la guía describe las distintas operaciones o pasos en su secuencia lógica, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

Una guía metodológica debe necesariamente basarse en una experiencia probada (incorporando información de soporte) y debe incorporar las claves del éxito para su implementación

7. Resultados

7.1 Primera fase.

A continuación, se muestran los datos obtenidos de la federación de aseguradores colombianos FASECOLDA, en relación al sector doméstico.

Tabla 2.

Información del Sector de servicio doméstico.

DEPARTAMENTO	PERIODO	SECTOR ECONOMICO	No. DE EMPRESAS	No. DE TRABAJADORES DEPENDIENTES	No. DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES	TOTAL TRABAJADORES	No. ACCIDENTES DE TRABAJO	PAR T. % DE AT. EN EL PERIODO	No. ENFERMEDADES LABORALES	PART. % DE ENFERMEDAD LAB. EN EL PERIODO	No. MUERTES ACCIDENTES DE TRABAJO	PART. % DE MUERTES AT. EN EL PERIODO	No. MUERTES ENFERMEDAD LABORAL
TODOS	2015	Servicio doméstico /Hogares privados con servicio domestico	1.114.834	1112040	2847	1114887	12188	100	259	100	16	100	0
TODOS	2016	Servicio doméstico /Hogares privados con servicio domestico	1.197.687	1195768	2177	1197945	10816	100	249	100	16	100	0
TODOS	01/01 /2017 A 09/09 /2017	Servicio doméstico /Hogares privados con servicio domestico	1.241.329	1238517	3002	1241519	7564	100	108	100	14	100	0
BOGOTÁ	01/01 /2017 A 09/09 /2017	Servicio doméstico /Hogares privados con servicio domestico	493.348	492644	828	493472	2328	31	98	90,74	14	100	0

De los datos obtenidos se puede concluir lo siguiente:

- Como se evidencia cada año hay un crecimiento en el número de empresas, registradas y formalizadas, por tal motivo se registra un aumento en los trabajadores de este sector.
- Para el año 2017 (enero-septiembre), se registra un total de 1.241.329 empresas, de las cuales 493.348 son de Bogotá, con una tasa de crecimiento del 3.6% en el 2017 y 7.43% en el 2016.

- La tasa de crecimiento de trabajadores independientes de 2017 es del 37.89%, sin embargo, en el año 2016 se registran menos trabajadores independientes, comparados con los registrados en el año 2015.
- Respecto a los accidentes se registraron más en el año 2015, en comparación con el año 2016 y 2017, pero es importante tener en cuenta que para el año 2017 tan solo se registran datos hasta septiembre.
- De los accidentes registrados en el 2017, el 30% corresponden a accidentes de trabajadores de la capital Bogotá D.C.
- En el caso de enfermedades laborales, el año que más se registran enfermedades laborales es en el 2016, para el año 2017 el 90.74% de las enfermedades laborales se registran en las empresas de Bogotá.
- En el año 2015 y 2016 se registra 16 muertes por accidentes laborales y en el 2017, 14 muertes por accidentes laborales las cuales todas se registran en la ciudad de Bogotá.
- No se registran en ninguno de los periodos analizados muertes por enfermedad laboral.

En el caso de la empresa Las profesionales se reportan la siguiente información

Tabla 3.
 Información Las Profesionales SAS

Trabajador	Accidente o enfermedad laboral	Descripción	Año
Johanna González	Accidente laboral	Inflamación tendón del coxis por caída sentada (se resbalo y cayo sentada en el piso de la cocina)	2015
Rut Baquero	Accidente laboral	Incapacidad 5 días, dolor hombro, tendinitis. 2016. A causa del planchado.	2016
Astrid Saavedra	Accidente laboral	incapacidad contusión del dedo del pie con daño de uña incapacidad inicial 5, prorrogada 5 días	2017
Trabajador	Accidente o enfermedad laboral	Descripción	Año
Johanna González	Accidente laboral	Inflamación tendón del coxis por caída sentada (se resbalo y cayo sentada en el piso de la cocina)	2015
Rut Baquero	Accidente laboral	Incapacidad 5 días, dolor hombro, tendinitis. 2016. A causa del planchado.	2016
Astrid Saavedra	Accidente laboral	incapacidad contusión del dedo del pie con daño de uña incapacidad inicial 5, prorrogada 5 días	2017

Fuente: Base de datos ausentismo por enfermedad o accidente laboral de la empresa Las Profesionales

De acuerdo a los datos de la empresa las profesionales se puede concluir:

- La empresa ha reportado un accidente por año, con excepción del 2014 en el cual la empresa inició operaciones en el mes de diciembre.
- No se ha reportado casos por enfermedad laborales, ni se ha presentado accidentes graves o mortales dentro de la compañía.

7.2 Segunda fase.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los 15 empleados que prestan servicio doméstico en la empresa LAS PROFESIONALES SAS, se puede concluir que:

- El 80% de los empleados han asistido a capacitación de inducción o reinducción, el 20% no ha asistido a reinducción, debido a que es personal que ha sido contratado en los últimos tres meses.
- El 100% de los encuestados identifica las condiciones inseguras o peligros que se presentan en el lugar de trabajo.
- Los peligros físicos que los empleados identifican como los que más los afecta o con potencial de afectación, están relacionados con la iluminación.
- Las principales consecuencias identificadas por el uso de insumos son las alergias y el mareo/nauseas
- Los peligros biomecánicos identificados que más los afecta o con potencial de afectación se relacionan con movimientos repetitivos, sobre esfuerzo físico y posturas prolongadas.
- Los peligros biológicos que más afectan o con potencial de afectación son los virus, las bacterias y los hongos.

- Los empleados identifican que los peligros asociados a condiciones inseguras más frecuentes o con potencial de daño, se relacionan con: golpes y machucones, resbalones o caída, contacto con superficies calientes, heridas y cortadas.
- Los peligros psicosociales que más generan insatisfacción o con potencial de afectación, identificados por los encuestados se relacionan con: la monotonía rutina de sus labores, los llamados de atención y el trato de sus jefes.
- Los encuestados consideran que los principales beneficios de tener un ambiente seguro, se relacionan con: la conservación de la integridad de la persona y no tener inconvenientes con los jefes.
- Los empleados consideran que los principales temas que debería contener una guía para la prevención de riesgos laborales deben ser: Comportamiento (como actuar), , procedimientos e instructivos para realizar las labores, como realizar un manejo adecuado de las cargas y movimientos.
- Los encuestados consideran que las condiciones o actos inseguros se deberían reportar a través de llamada telefónica o mensaje Whatsaap.
- Las acciones que se deben tener en cuenta para la prevención de riesgos, se relacionan con actividades de capacitación al personal, acompañamiento/visitas de supervisión, seguimiento a las acciones correctivas y preventivas.
- El 100% de los empleados define su comportamiento interesado, frente a aspectos relacionados con actos o condiciones inseguras.

- El 90% de los encuestados indican que no cuentan con información por parte del cliente usuario del servicio respecto a un plan de emergencia, ni información básica en cuanto a salidas de emergencia o puntos de encuentro.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los clientes se puede concluir:

- Todos los clientes conocen los términos y condiciones para la contratación de los servicios de LAS PROFESIONALES SAS.
- El 65,7% de los encuestados identifica las condiciones inseguras o peligros que se presentan en el lugar de trabajado.
- Los peligros físicos identificados, que más afectan con potencial de afectación de la salud de los trabajadores están relacionados con la iluminación y la ventilación.
- Las principales consecuencias identificadas por el uso de insumos son las alergias y el mareo/nauseas
- Los peligros biomecánicos identificados que más afectan o con potencial de afectación se relacionan con las posturas prolongadas, movimientos repetitivos y sobre esfuerzo físico.
- Los peligros biológicos que más afectan o con potencial de afectación son los virus y las bacterias.
- Los clientes identifican que los peligros asociados a condiciones inseguras más frecuentes o con potencial de daño, se relacionan con: contacto con superficies calientes, resbalones o caídas, golpes y machucones.

- Los peligros psicosociales que más generan insatisfacción o con potencial de afectación, identificados por los encuestados se relacionan con: el pago del sueldo, la monotonía rutina de sus labores, los llamados de atención y el trato de sus jefes.
- Los encuestados consideran que los principales beneficios de tener un ambiente seguro, se relacionan con: la conservación de la integridad de la persona y las oportunidades de mejora para la empresa.
- Los clientes consideran que los principales temas que debería contener una guía para la prevención de riesgos laborales deben ser: Comportamiento (como actuar), equipos de protección personal para trabajadores, procedimientos e instructivos para realizar las labores, como realizar un manejo adecuado de las cargas y movimientos, así como términos generales de seguridad y salud en el trabajo.
- Los encuestados consideran que las condiciones o actos inseguros se deberían reportar personalmente o a través de llamada telefónica.
- Las acciones que se deben tener en cuenta para la prevención de riesgos, se relacionan con actividades de capacitación al personal, cumplimiento a la normatividad, compromiso de la empresa.
- El 87.5% de los clientes define su comportamiento interesado, frente a aspectos relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores de las profesionales SAS.
- El 87.5% de los encuestados indican que no cuentan con un plan de emergencia estructurado en los lugares de trabajo de los clientes usuarios del servicio de las PROFESIONALES SAS.

De acuerdo a la matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo se puede concluir que:

Las principales actividades que el personal de las Profesionales realiza son: barrer, trapear, lavar, limpiar, planchar, preparar alimentos, todas estas actividades se desarrollan en un ambiente no controlado que puede contener peligros y riesgos inherentes a las actividades

En relación a el entorno laboral, es fundamental tener en cuenta que debido al objeto social de las Profesionales, son diversos los escenarios para la prestación del servicio doméstico y por tal motivo son diversas las condiciones, situación similar se presenta con los insumos, utensilios y herramientas, ya que estas son suministradas por el usuario, razón por la cual para la identificación de los peligros, la valoración del riesgo y la evaluación de los controles se tomaron como base las actividades más representativas del servicio y en las condiciones de mayor ocurrencia, haciendo uso de la metodología brindada en la guía técnica colombiana 45, en donde se encontraron los siguientes aspectos:

- Mas del 50% de los peligros evaluados se califican con bajo nivel de probabilidad, debido a que las consecuencias en la mayoría no son tan representativas en términos de accidentalidad, pero en términos de enfermedad a largo plazo pueden ser significativas en especial las que obedecen a factores biomecánicos debido a las actividades donde persisten los movimientos repetitivos y las inadecuadas posturas que se adoptan en la ejecución de las distintas tareas.



- En relación a los peligros con probabilidad media, se encontró que aportan aproximadamente el 30%, en donde las medidas preventivas especialmente las del mismo individuo ayudan a minimizar la probabilidad de ocurrencia.
- Se identificó un peligro que representa un alto riesgo para la empresa las profesionales sus colaboradoras y para el usuario del servicio y es la exposición a trabajo en alturas, esta actividad se encuentra clasificada como de alto riesgo por la severidad de las consecuencias, pero en esta evaluación, la probabilidad de ocurrencia está en nivel medio debido a la esporádica presencia de la actividad.
- Los peligros con alta probabilidad de ocurrencia representan aproximadamente el 20%, son actividades con una alta frecuencia, donde las medidas preventivas son escasas y en las consecuencias en caso de un evento representan incapacidades en todos los casos.
- De los peligros analizados el 27% están calificados como No Aceptables, con condición de restricción y obedecen principalmente a condiciones del sitio de trabajo, es decir a condiciones inseguras de difícil control por parte de la organización, es decir el cliente es el directo responsable.
- La mayoría de los peligros identificados y evaluados en el ámbito de la prestación del servicio de las profesionales han sido clasificados como Aceptables o tolerables para la organización, debido a que la combinación de variables para el nivel de intervención fue favorable, adicionalmente, las consecuencias en la mayor parte de peligros no representan una amenaza potencial de alto impacto.

7.3 Tercera fase.

Para el desarrollo de estas fases se priorizaron las condiciones o situaciones de peligros que identificaban los usuarios y empleados, considerados como los que más afectaban o con potencial de afectación en su salud, de igual forma se tuvo en cuenta la valoración del riesgo de la matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo.

Tabla 4

Medidas preventivas

DESCRIPCION RIESGO	CLASIFICACIÓN	ACTIVIDADES PARA CONTROLAR EL RIESGO
Adopción de posturas al realizar la labor. Posición bípeda prolongada superior al 80 % de la jornada laboral	Biomecánico Trabajo en bipedestación más del 80% de la jornada laboral.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación programa de vigilancia epidemiológica para Prevención de Alteraciones Osteomusculares y Osteoarticulares con énfasis en miembros superiores y espalda. 2. Capacitación en higiene postural. 3. Capacitación sobre pausas activas. 4. Realización de pausas activas (diario- 10 min). 5. Implementar profesiogramas para la realización eficiente de exámenes periódicos y pre ocupacionales.
Manipulación de cargas	Biomecánico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilización de ayudas mecánicas. 2. Capacitación en manejo de cargas (Información sobre peso
Exposición a iluminación inadecuada	Físico (Iluminación inadecuada)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usar colores claros para las paredes y techos, para mayor nivel de iluminación. 2. Tener buena iluminación en todas las áreas trabajo 3. Limpiar las ventanas para que no se obstruya la entrada de luz natural. 4. Mantenimiento correctivo y preventivo de las luminarias. 5. Establecer profesiogramas para la oportuna realización de exámenes periódicos 6. Informar al empleador y/o persona responsable del lugar de trabajo, sobre las condiciones inseguras relacionadas con la iluminación

Exposición a emergencias derivadas de desastres naturales	Fenómenos naturales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitar a todos los involucrados (empleador, cliente, trabajadores) sobre cómo actuar ante una emergencia (Realizar ejercicios de escritorio y simulacros), 2. Definir punto de encuentro estratégico, de acuerdo a la ubicación del lugar de trabajo.
Exposición a ruido, pitos de carros, alarmas, etc.	Ruido (Generación de ruido)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos herramientas y utensilios que generan ruido. 2. Realización de los exámenes periódicos a los empleados expuestos a ruido. 3. Realizar campañas de cuidados auditivos
Exposición a microorganismos, manipulación de elementos contaminados	Biológico (virus, bacterias)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lavar las manos antes de cocinar o ingerir algún alimento. 2. Lavar las manos después de usar el baño, manejar, o acariciar animales domésticos. 3. Usar guantes cuando se realice labores de limpieza, para evitar contacto con superficies contaminadas. 4. No tocar los ojos, la nariz, o la boca, y no tome ningún alimento después de tocar una superficie contaminada. 5. Si presenta heridas, lavar alrededor de ella con agua y buscar una persona idónea para realizar curación. 6. Limpiar y desinfectar las superficies y los objetos que puedan estar contaminados
Manipulación de elementos químicos.	Químico (líquido)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los elementos y materiales químicos que haya en los lugares de trabajo. 2. Leer las indicaciones y contraindicaciones, efecto y riesgos específicos, de los productos químicos. 3. Usar guantes, tapabocas y demás elementos de protección personal. Verificar que sea el adecuado al elemento químico que se va a manipular. 4. No utilizar elementos, de las cuales no se conoce el contenido, los efectos y su correcta manipulación.

Fuente: Elaboración grupo de trabajo de la presente investigación.

8. Conclusiones

- De acuerdo a las estadísticas analizadas, se evidencia un crecimiento en las empresas y personas dedicadas a la prestación del servicio doméstico formalizadas, sin embargo, se registra un crecimiento en el número de accidentes, enfermedades durante la ejecución de las actividades.
- La empresa Las profesionales registra un accidente por año, todos atendidos de forma inmediata por parte de la empresa y la Arl, se evidenciaron las medidas correctivas a aplicar. En los tres casos presentados se debió a falta de atención precaución por lo que trabajo la capacitación en el autocuidado para que las trabajadoras sean más conscientes de la importancia de cuidar su salud y realizar las actividades de una manera adecuada disminuyendo los riesgos que se puedan presentar.
- Se evidencia tanto en la matriz de riesgos como en la percepción de los clientes y trabajadores que los riesgos que más perciben y afectan o con potencial de afectación de la salud son de tipo: Biomecánicos (posturas repetitivas, manipulación de cargas), físicos (iluminación y ventilación), químicos (manipulación de implementos de aseo), condiciones de seguridad (contacto con superficies calientes, pisos resbaladizos, manipulación de elementos cortopunzantes y psicosociales (monotonía, trato con sus jefes).
- Dentro de las medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo encontramos controles de ingeniería (cambios en los lugares de trabajo), de tipo administrativo (modifican los horarios de trabajo y tareas de los empleados), prácticas de trabajo (Procedimientos para realizar un trabajo seguro y de la manera adecuado, teniendo en cuenta la frecuencia, el tiempo e

intensidad de exposición) y equipos de protección personal (equipo y elementos necesarios para mantener la seguridad y salud de los trabajadores en la ejecución de sus tareas).

9. Recomendaciones

- Se recomienda comunicar el contenido de la GUIA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DOMÉSTICO DE LAS PROFESIONALES SAS, a los empleados y clientes con el fin de involucrarlos en el proceso de la seguridad y salud en el trabajo.
- Esta GUIA puede ser de uso común y para otras empresas del sector del servicio doméstico ya que contiene conocimientos para adoptar medidas de prevención, que contribuyen a disminuir los niveles de riesgo a los que se encuentran expuestas las personas dedicadas a esta actividad, en pro de mejorar la calidad de vida y de cumplir las normas a que se encuentra sujeto el tema de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Se recomienda realizar un seguimiento a corto, mediano y largo plazo después de la comunicación de la Guía, para verificar el cumplimiento de los objetivos de la misma.
 - Con el ánimo de incentivar y apoyar el crecimiento de este sector económico, la principal recomendación de este trabajo es la de seguir construyendo herramientas y soportes que permitan el desarrollo de las condiciones laborales, en especial las relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo, ya que este sector de la economía en donde predominan las mujeres, ha sido un poco relegado de los derechos laborales de los que disfrutaban la mayoría de los sectores económicos, y con mayor énfasis en todo lo relacionado a prevención y riesgos laborales.

10. Referencias Bibliográficas

- Aldunate, E. (2008). Diagnóstico, árbol de problemas y árbol de objetivos. Recuperado de <http://planeamiento.uncoma.edu.ar/images/phocadownload/ReunionDecanos20160505/DiagnosticoBoldeproblemayBoldeobjetivosCEPAL.pdf>.
- Alvares. Hernan Fac minas SPI (2015, jul, 04). Formulación de objetivos de investigación. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=83AHbQBTW_Y.
- Ayala del Pino, Cristina (2007) Saberes, Revista de estudios Jurídicos, económicos y sociales, La Prevención de Riesgos Laborales en la Relación Laboral especial del Servicio del Hogar Familiar. Recuperado de <https://revistas.uax.es/index.php/saberes/article/download/787/743>
- Bernal, C. (2017). Metodología de la investigación. Colombia, Person educación de Colombia.
- Begoña Murguialday Martínez y Amparo Bosque Pérez (1994) Riesgos en la salud en el trabajo de ama de casa.
- Caracol Radio. (2013). Gobierno avanza en formalización laboral de empleadas del servicio doméstico. Recuperado de http://caracol.com.co/radio/2013/05/10/economia/1368197520_896563.html.
- DANE. (2017). Principales indicadores del mercado laboral. Recuperado de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol_empleo_mar_17.pdf.
- Fasecolda (2016) La seguridad hace maestros. Recuperado de <http://www.fasecolda.com/index.php/sala-de-prensa/noticias/2016/enero1/sector-enero-28-2016/>.
- ICONTEC. (2010). Guía Técnica Colombiana 45. Disponible en: <http://idrd.gov.co/sitio/idrd/sites/default/files/imagenes/gtc450.pdf>.
- Ley 1562. Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones. Congreso de la república. Bogotá D.C. 11 de Julio 2012. Disponible en: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>.
- Mintrabajo. (2013).Hacia la formalización laboral del servicio doméstico. Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/mayo-2013/1834-hacia-la-formalizacion-laboral-del-servicio-domestico.html>
- Mintrabajo.,s.f. El servicio doméstico un trabajo digno y con seguridad social. Recuperado de <http://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/14852/CARTILLA%20SERVICIO%20DOMESTICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

OIT.,s.f. Inspección de trabajo y trabajo doméstico. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@travail/documents/publication/wcms_308942.pdf

Anexos

Anexo 1 Formato encuesta clientes, con tabulación

Anexo 2 Formato encuesta empleados con tabulación

Anexo 2 Formato encuesta empleados con tabulación

Anexo 3 Matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo

Anexo 4 Guía para la prevención de riesgos laborales en la prestación del servicio doméstico de Las profesionales SAS.