

CONDICIONES DE SST DE LOS DOMICILIARIOS



Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo de los Domiciliarios.

Andrea Paola Cañas Ussa

Paula Andrea Camargo Vargas

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede / Centro Tutorial Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el

Trabajo

Agosto 2020

CONDICIONES DE SST DE LOS DOMICILIARIOS

Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo de los Domiciliarios.

Andrea Paola Cañas Ussa

Paula Andrea Camargo Vargas

Monografía presentada como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia en
Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor

Juan Camilo Benavides Rojas

Ingeniero Industrial, Especialista en Control y Prevención de Riesgos / Gerencia SST

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede / Centro Tutorial Bogotá D.C. - Sede Principal

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Agosto 2020

CONDICIONES DE SST DE LOS DOMICILIARIOS

Dedicatoria

Dedicamos esta monografía a nuestros padres y hermanos principalmente, quienes son nuestro apoyo incondicional y nos acompañaron durante el desarrollo de la misma.

También la dedicamos a nuestros colegas médicos y demás miembros del sector salud por su valiente labor en época de pandemia.

CONDICIONES DE SST DE LOS DOMICILIARIOS

Agradecimientos

Agradecemos inicialmente a la Corporación Universitaria Minuto de Dios por permitirnos continuar nuestra formación profesional, por brindarnos las herramientas, alianzas y apoyo incondicional en tiempos de pandemia, a nuestro tutor Juan Camilo Benavides por poner a nuestro servicio sus conocimientos y orientación para el desarrollo de esta monografía. Agradecemos también a los domiciliarios que hicieron parte de nuestro estudio, quienes aceptaron de forma voluntaria colaborar con la monografía. Por último, agradecemos a nuestros padres y hermanos que siempre han apoyado incondicionalmente nuestros proyectos personales y profesionales y porque no pudimos tener mejores guías que ellos.

CONDICIONES DE SST DE LOS DOMICILIARIOS

CONTENIDO

Resumen ejecutivo

Introducción

1. Problema	14
1.1 Descripción del problema	14
1.2 Pregunta de investigación	16
2. Objetivos	17
2.1 Objetivo general	17
2.2 Objetivos específicos	17
3. Justificación	18
4. Marco de referencia	22
4.1 Marco teórico	22
4.2 Marco legal	25
5. Metodología	28
5.1 Enfoque y alcance de la investigación	28
5.2 Descripción de la estrategia de búsqueda	28
5.3 Instrumentos	29
5.4 Procedimientos.	30
5.5 Análisis de información.	31
5.6 Consideraciones éticas	31
6. Cronograma	32
7. Resultados y discusión	33

CONDICIONES DE SST DE LOS DOMICILIARIOS

8. Conclusiones	44
9. Recomendaciones	46
10. Referencias bibliográficas	47

CONDICIONES DE SST DE LOS DOMICILIARIOS

Lista de Anexos

Anexo 1. Encuesta realizada a domiciliarios

CONDICIONES DE SST DE LOS DOMICILIARIOS

Lista de Tablas

Tabla 1. Cronograma de actividades.

Tabla 2. Identificación de Peligros y Controles en domiciliarios o repartidores.

CONDICIONES DE SST DE LOS DOMICILIARIOS

Lista de Gráficos

Gráfico 1. Consentimiento de diligenciamiento de encuesta a domiciliarios.

Gráfico 2. Afiliación a ARL de los domiciliarios encuestados.

Gráfico 3. Entrega de elementos de protección personal por parte de ARL a domiciliarios encuestados.

Gráfico 4. Elementos de protección personal NO brindados por ARL de los domiciliarios encuestados.

Gráfico 5. Medio de transporte de los domiciliarios encuestados.

Gráfico 6. Capacitaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo que reciben los domiciliarios encuestados.

Gráfico 7. Situaciones de peligros y riesgos a los que se encuentran expuestos los domiciliarios encuestados.

CONDICIONES DE SST DE LOS DOMICILIARIOS

Resumen ejecutivo

En los últimos años, las ciudades grandes del mundo se han visto invadidas por trabajadores, que se movilizan en bicicletas y llevan consigo grandes cajas de colores con el nombre de empresas de plataformas digitales. Su función es transportar productos que son el resultado de una transacción comercial entre consumidor y grandes empresas, y reciben el nombre de domiciliarios o repartidores. Hasta el momento, se cuenta con información restringida y escasa sobre el manejo de las condiciones laborales de los domiciliarios, considerándose un trabajo informal, pues brindan un servicio que hasta ahora está subvalorado por el gobierno y las empresas. Se desarrolla esta monografía con el fin de dar respuesta al interrogante sobre las condiciones de seguridad y salud que se implementan para dar garantías en SST a los repartidores o domiciliarios, por medio de una revisión bibliográfica y encuesta. Se obtiene resultado que muestran que el 58.3% de los encuestados no cuentan con la afiliación a una ARL, el 41.7% declaran contar con afiliación a ARL. El 100% de los encuestados refiere NO ser dotados con elementos de protección personal por parte de una ARL o empleador. El 58.3% niegan recibir capacitaciones sobre SST por parte de su empresa, o empleador y el 41.7% declaran haber recibido esa capacitación. Se concluye que los domiciliarios o repartidores no cuentan con adecuadas condiciones de SST, evidenciado principalmente por la falta de afiliación a ARL el cual debería ser el fundamento de la gestión en SST de todos los empleados en Colombia.

CONDICIONES DE SST DE LOS DOMICILIARIOS

Introducción

La alta competitividad en las empresas que día a día se esfuerzan por mantener su economía en altos estándares, con el objetivo de captar la atención de sus clientes y lograr un reconocimiento, que permite el posicionamiento de sus marcas, así como el incremento en el nivel de utilidades y servicios. En virtud de esto, en todas las organizaciones, se crea una necesidad ineludible de buscar nuevas estrategias para ofrecer no sólo productos de alta calidad, sino también servicios que brinden mayor disponibilidad de tiempo, de tal forma el cliente no necesariamente debe ir al producto, sino que este llega a su domicilio u oficina. (Urrea & García, 2007)

En los últimos años, las ciudades grandes del mundo se han visto invadidas por trabajadores, generalmente jóvenes, que se movilizan en bicicletas y llevan consigo grandes cajas de colores llamativos con el nombre de diversas empresas de plataformas digitales. Su principal función es el transporte de productos que son básicamente, el resultado de una transacción comercial entre consumidor y grandes empresas, y son estos trabajadores quienes median dicha acción, su itinerario predominante por ende, inicia en los establecimientos comerciales, supermercados y cadenas de restaurantes principalmente de comidas rápidas y concluyen su entrega en un domicilio particular, son conocidos como repartidores a nivel mundial, en Colombia se les conoce con el nombre de domiciliarios. (Morales Muñoz et al., 2020)

Los domiciliarios a pesar del crecimiento de su gremio secundario a la globalización, el auge tecnológico y la tercerización de las empresas han carecido de garantías en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), evidenciando estas carencias en la falta de equipos de

CONDICIONES DE SST DE LOS DOMICILIARIOS

protección personal (EPP), además del desconocimiento de múltiples protocolos de atención a los clientes, aparentemente porque dicha labor aún se encuentra en gran parte, en la clasificación de trabajo informal, especialmente en países subdesarrollados como Colombia, donde la mayoría de estos trabajadores se encuentran en la informalidad. Se puede deducir esta situación también, teniendo en cuenta el deficiente seguimiento por parte de las autoridades en Salud Ocupacional pues son escasas las estadísticas y estudios realizados hasta el momento. Sin embargo, y a raíz de la Pandemia por Sars Cov-2, el mundo y Colombia han tenido que adaptarse a la nueva normalidad, en donde los domiciliarios poseen un papel fundamental para el control en la propagación de la Pandemia, permitiendo a las personas cumplir con el aislamiento social preventivo u obligatorio y garantizando los diversos productos en las puertas de la casa. Es por ello, que de forma espontánea se crean nuevas normas, guías y protocolos de bioseguridad de obligatorio cumplimiento por parte de todas las empresas y trabajadores.

En contexto de lo anteriormente mencionado, se desarrolla esta monografía con el fin de dar respuesta al interrogante sobre las condiciones de seguridad y salud que se implementan para dar garantías en SST a los repartidores o domiciliarios, por medio de una revisión bibliográfica sobre el tema, se recopilaran las distintas propuestas y manejos actuales. Por cuestiones de seguridad y entendiendo que hacemos parte de los cambios presentados derivados de la pandemia, especialmente el aislamiento, se indaga a una muestra pequeña sobre el tema investigado y con ello se generan los resultados y conclusiones a los cuales se ha podido llegar. Finalmente, resaltamos la importancia de esta monografía, esperando que sea de gran ayuda y sustento para nuevas investigaciones sobre un tema poco indagado en

CONDICIONES DE SST DE LOS DOMICILIARIOS

nuestro país, en pro de mejoras en las gestiones de Seguridad y Salud en el Trabajo de estos empleados.

1. Problema

1.1 Descripción del problema

Desde la década de 1960, las organizaciones comenzaron a desarrollar diversas estrategias de mercado, especialmente para crear y captar la lealtad del cliente (Handfield y Nichols, 1999). El creciente número de competidores tanto en el mercado local como internacional ha ejercido enormes presiones sobre los gerentes quienes han tenido que tomar decisiones creativas, ganar confianza y preferencia de los clientes para mantenerse en el negocio. Una de las formas es a través de la mejora de los servicios y productos. Outsourcing and Supply Chain Management (SCM) o Gestión de la Cadena de Suministro de Abastecimiento Fuera de la Empresa han sido reconocidos como estrategias alternativas para obtener una mayor ventaja competitiva, además de lograr un mayor desempeño organizacional. (Mazlan & Ali, s. f.)

Así mismo y desde una perspectiva corporativa, el servicio al cliente es considerado una estrategia de marketing dentro de los canales de distribución, entendiéndose como tales un conjunto de organizaciones interdependientes que facilitan la transferencia de la propiedad, al tiempo que los productos pasan del productor al usuario de negocios o al consumidor. Estos canales generan elementos que constituyen el servicio al cliente e impacta en el comportamiento del comprador. (Burbano, E)

El servicio a domicilio se ha convertido en los últimos años en parte fundamental del servicio al cliente, ya que se evidencia que, con el auge de la globalización y la tecnología, los servicios por internet brindan confort y comodidad al cliente mediante el ofrecimiento de garantías y productos sin necesidad de salir del domicilio, claro está, función realizada por los ahora conocidos *domiciliarios*.

En la prestación del servicio a domicilio se evidencia mayor competencia y los clientes exigen mayor selección de productos. Cabe destacar que para permanecer en el mercado se debe ofrecer un producto asociado a un servicio de igual o mejor calidad, de tal manera que se distinga de la competencia y a la vez le otorgue exclusividad como un servicio superior.

(Burbano, E)

En Colombia, hasta el momento, se cuenta con información restringida y escasa sobre el manejo de las condiciones laborales de los domiciliarios, en gran parte porque se han considerado trabajadores informales, pues brindan un servicio que hasta el momento está subvalorado por el gobierno y las empresas. Sin embargo, en la actualidad y en especial por el impacto que se ha generado por la Pandemia de Coronavirus en el mundo, estos trabajadores han tomado un papel fundamental para el desarrollo de la economía, así como el fortalecimiento de la salud pública, en el sentido de brindar herramientas para la supervivencia en los hogares durante los periodos de aislamiento obligatorio preventivo en Colombia y el mundo, permitiendo el ingreso y egreso de suministros de alimentos, medicamentos y todo tipo de objetos necesarios para llevar una vida en casa. Sin embargo, en muchas ocasiones, los clientes o usuarios evidencian que no existen medios de transporte adecuados, vestimenta adecuada, ni otros elementos de protección personal y de protección de los productos que se envían y entregan, por lo cual es evidente que los domiciliarios están expuestos a gran variedad de peligros y riesgos durante la ejecución de su labor. Se identifica entonces, que al domiciliario hasta ahora, se le ha restado importancia en el campo de la Seguridad y Salud en el Trabajo por lo cual mediante esta monografía se busca realizar un análisis sobre las condiciones de trabajo y salud de los domiciliarios en Colombia, teniendo en cuenta sus regímenes laborales en cuanto a prestaciones legales se refiere, así como las garantías en Seguridad y Salud en el Trabajo

que ofrecen las empresas a las cuales están vinculadas, y el cumplimiento de la legislación Colombiana respecto a estos trabajadores. Teniendo en cuenta todos los aspectos mencionados previamente, se plantea la pregunta de investigación plasmada a continuación.

1.2 Pregunta de investigación

¿Son adecuadas las condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo para los domiciliarios?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Analizar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los domiciliarios, haciendo énfasis en los trabajadores colombianos en la actualidad.

2.2 Objetivos específicos

- Buscar y analizar fuentes bibliográficas con información relacionada a las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los domiciliarios.
- Aplicar encuesta a domiciliarios en época de Pandemia por Covid 19.
- Identificar peligros a los que están expuestos los domiciliarios mientras realizan su labor en Colombia.
- Proponer medidas para mejorar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los domiciliarios.

3. Justificación

Los Sistemas de Gestión y Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia tienen aplicabilidad y cobertura sobre las personas que prestan servicios en cualquier modalidad independientemente de su forma de vinculación tal y como se especifica en el decreto 1072 de 2015 en sus artículos 2.2.4.6.1 donde se especifica el objeto y campo de aplicación del SG-SST, el cual debe ser de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores incluyendo los contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión como los domiciliarios; 2.2.4.6.5 que se puntualiza la necesidad de contar con una Política de Seguridad y Salud en el trabajo por escrito que tenga alcance sobre todos sus trabajadores y colaboradores. (*Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 Nivel Nacional*, s. f.)

En la década de los 80, el servicio a domicilio en Colombia tuvo sus inicios de forma medianamente organizada y con personal específico para cumplir con esta labor, cuando grandes empresas y cadenas principalmente productoras de alimentos, incursionaron al ofrecer sus servicios en zonas aledañas a los lugares donde estaban ubicadas sus puntos de venta, en estos las empresas daban a conocer a sus clientes números telefónicos que correspondía al número del restaurante donde al llamar los clientes eran atendidos por personas responsables del servicio de entrega de productos a domicilio. (Vásquez & Hernández, 2015).

Esta nueva forma de vender y adquirir productos se fue popularizando con el tiempo por lo que requirió modificaciones en cuanto a los centros de recepción de pedidos como en el envío de productos a los domicilios; los domiciliarios o repartidores son entonces las personas responsables de llevar un producto desde el punto de producción o dispensación,

hasta el domicilio o sitio especificado por el cliente o usuario que lo solicita. Con el tiempo ha aumentado esta forma de comercialización de productos y podemos obtener a domicilio desde alimentos, electrodomésticos, textiles, productos electrónicos etcétera, casi que cualquier producto.

Esta labor de domiciliarios o repartidores se ha subvalorado hasta el día de hoy en nuestro país y aunque existen muchos trabajadores y colaboradores realizando esta misión, en su gran mayoría lo hacen desde la informalidad laboral, por esta razón no conocen y tampoco implementan sistemas de gestión y seguridad y salud en sus trabajos por lo cual están más expuestos a diferentes peligros y riesgos, los cuales por el simple hecho de no estar identificados no pueden ser intervenidos para poder eliminarse o mitigarse.

En la actualidad en el contexto de la Pandemia por el virus Sars Cov-2, también conocido como COVID 19 o Coronavirus, se ha evidenciado la importancia de la labor de los domiciliarios, ya que por las condiciones de aislamiento preventivo en todo el país, es importante evitar el contacto cercano o estrecho con otras personas porque se ha demostrado que este virus es de rápida propagación y fácil contagio, por esta razón la mayoría de personas deben evitar al máximo sus visitas a los supermercados, restaurantes y tiendas con alto flujo de personas, es así que el trabajo de los domiciliarios o repartidores ha tomado un papel importante en esta pandemia ya que son los encargados de abastecer a las familias de víveres, insumos, medicamentos y productos diversos en todo el país.

Hasta el momento por considerarse un empleo informal en muchos casos y como se comentó anteriormente no se cumple a cabalidad con un Sistema de Gestión y Seguridad en

el trabajo lo cual pone a estos domiciliarios en alto riesgo de ser objeto de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Es importante documentar esta problemática en especial en momentos de crisis Nacional y Mundial como los actuales por la Pandemia por Sars-Cov 2, ya que no solo la salud e integridad de los domiciliarios estaría en juego, sino también la de todos sus clientes que, aunque se cuidan al quedarse en casa pueden ser contagiados o contaminados por inadecuadas prácticas de higiene, limpieza y aseo.

Es muy importante el uso de elementos de protección personal en los repartidores ya que tienen muchos contactos durante el día mientras reciben y entregan diferentes productos, sin embargo cabe resaltar que en muchas ocasiones los domiciliarios no cuentan con elementos de protección personal adecuados, además ocasionalmente no tienen adecuadas prácticas de higiene y aseo en la manipulación de los paquetes entregados, y esto puede también comportarse como fuente de contagio ya que estos paquetes pueden funcionar como fómites.

En Colombia se cuenta con escasa información acerca de normatividad y aplicación de Sistemas de Gestión y Seguridad y Salud en el trabajo de los domiciliarios o repartidores y por esto además queremos abordar este tema poco explorado para poder dar un paso hacia adelante en cuanto a la seguridad y salud en el trabajo de los domiciliarios.

Se resalta también la importancia de esta revisión en el contexto de que si bien existen algunos artículos y documentos relacionados al tema, este es un campo poco explorado y que en la actualidad se encuentra en auge por la crisis Mundial a causa de la pandemia por Covid 19; por lo que queremos fomentar la investigación de nuevos temas de interés desde

el desarrollo de este trabajo en la Certificación Internacional POSH y la especialización en Gerencia de Riesgos Laborales de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, y que este trabajo pueda ser base para nuevas investigaciones acerca del tema y así mismo puedan darse soluciones al problema planteado mejorando las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los domiciliarios.

4. Marco de referencia

4.1 Marco teórico

4.1.1 Logística de Empresas y Servicio a Domicilios

Christopher, Ballou y Bastos determinaron que la logística se encuentra presente desde siempre y de alguna manera asocian este concepto a algunas estrategias militares y tácticas de guerra. Según Council of Supply Chain of Management Professionals se define logística “es la parte de cadena de abastecimiento que planea, implementa y controla eficiente y efectivamente el flujo de bienes y servicios”.

Se debe tener en cuenta al hablar de logística empresarial, el concepto de Cadena de Abastecimiento, que se refiere a la ubicación de los recursos en el lugar adecuado y en el tiempo asignado; ésta, conlleva un importante potencial para el desarrollo y crecimiento de las obligaciones gerenciales y por consiguiente en la organización, es por ello que su importancia y adecuada aplicación deriva en un impacto positivo para los clientes y la rentabilidad de las organizaciones. (Burbano, E)

Se define el servicio de domicilio como la entrega de servicios o productos realizados por una compañía a sus clientes finales con las especificaciones acordadas de condiciones de producto y tiempo de llegada. (Mazlan & Ali, s. f.)

El servicio de entrega a domicilio de productos terminados tiene un importante papel en el grado de satisfacción de los clientes, pues brindar un buen servicio hace que se obtengan mejores resultados en las organizaciones, así mismo es de vital importancia en función de la logística empresarial ya que permite una ampliación significativa en la cantidad de clientes, y se puede aplicar desde organizaciones grandes hasta empresas pequeñas que utilizan el sistema para las ventas. (Mazlan & Ali, s. f.)

4.1.2 Antecedentes de Servicios Domiciliarios en Colombia

Los servicios a domicilio tienen registros desde 1800 al Siglo XXI, conocido como *delivery* o servicio de entregas, entre las que se incluyen las ventas de la calle, las entregas a domicilio de diversos productos, y el reparto de viandas que hace referencia a productos alimentarios de diversos tipos. En la actualidad se han implementado muchos medios de transporte para este fin, desde bicicletas, motos, scooters, automóviles o transporte público, en la antigüedad se desplazaban caminando o en las bestias y utilizaban canastos que colgaban a un palo sobre los hombros de los hombres.

Otro *delivery* que tuvo importancia en el siglo XX fue el de los aguateros, con una mercancía no muy traslúcida y confiable, ya que se sacaba del río y no siempre en los lugares permitidos. El agua se guardaba en tinajas para su decantación y luego era hervida meticulosamente.

Según la historia de la pizza descrita por Vásquez y Hernández, “en 1889, el rey Umberto y la reina Margherita tuvieron el privilegio de recibir la primera pizza a domicilio de las manos de Raffaele Esposito, el más famoso pizzaiolo de Naples. En honor a la reina, Raffaele realizó una pizza con la bandera de Italia: rojo del tomate, verde del 12 básico, y blanco de la mozzarella. Receta que se convirtió con el paso del tiempo en la base de la Pizza Italo-americana.”

En Colombia, el servicio a domicilio toma auge de manera organizada y con personal entrenado y dispuesto para este oficio aproximadamente en la década de los 80, cuando las grandes cadenas de comidas como Kokoriko, Frisby, Presto y McDonald's empiezan a ofrecer sus productos a empresas cercanas a la ubicación de cada punto de venta de las grandes cadenas, se realizaba la comunicación mediante línea telefónica fija, el crecimiento

en las líneas telefónicas y los medios de comunicación favoreció significativamente la implementación de esta práctica como estrategia de competitividad económica.

Posteriormente, se ponen en marcha las empresas de servicios de domicilios tercerizados, es así como en la década del 2000 al 2010 aparecieron las ofertas de servicio de call center tercerizados, donde empresas multinacionales y nacionales especializadas en la prestación de servicios de contact center empezaron a convencer a las grandes cadenas de comidas del país, a que pusieran en sus manos la prestación de los servicios de atención telefónica de la compañía, para que ellas se pudieran dedicar a aquello para lo que habían sido creadas, que era el de la producción y comercialización de alimentos. (Vásquez & Hernández, 2015)

4.1.3 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo

La seguridad ocupacional se define bajo dos términos clave: ocupacional, que hace referencia al lugar de trabajo y seguridad que se refiere al control y la eliminación de peligros reconocidos para lograr un nivel de riesgos aceptable. Las iniciativas eficaces de seguridad ocupacional incluyen el control y eliminación de peligros en el lugar de trabajo, con el fin de lograr un nivel de riesgo aceptable y promover el bienestar de los trabajadores. La seguridad ocupacional óptima surge de un proceso preventivo continuo de anticipación, identificación, diseño, implementación y evaluación de prácticas de reducción de riesgos. («Principles of Occupational Safety and Health POSH», s. f.)

Lograr que el lugar de trabajo sea más seguro para sus empleados es un componente esencial para las empresas. Por esto, las cuestiones relacionadas con la seguridad ocupacional, impactan en mayor o menor medida sobre las 5 áreas de la empresa: Financiera, Humanística, Normativa, Relaciones Públicas y Relaciones Laborales. Cuando hablamos de los domiciliarios como trabajadores formales de una empresa, es importante el

análisis del factor Humanístico, en donde la gestión no está vinculada únicamente con los números, sino también con las personas, y los empleados son los que verdaderamente se benefician con los resultados de un proceso eficaz de mejora continua. Por otro lado, el factor de Normativa se hace imprescindible en esta revisión, pues plantea las sanciones civiles, penales, honorarios de los letrados y cambio de percepción de responsabilidades. Entidades como la OSHA hacen parte de este factor, ejerciendo su función como ente con capacidad de generar multas e imponer normas en SST. («Principles of Occupational Safety and Health POSH», s. f.)

- *Gestión de Seguridad:* Hace referencia a un enfoque sistemático y organizado para gestionar la identificación, el control y la eliminación de peligros. La gestión de seguridad efectiva es un factor decisivo para reducir la aparición y gravedad de las lesiones y enfermedades relacionadas con el lugar de trabajo. («Principles of Occupational Safety and Health POSH», s. f.)

4.2 Marco legal

La Real Academia Española define el trabajo como una ocupación retribuida o aquella cosa que es resultado de la actividad humana. En Colombia, el trabajo está regulado por el Código Sustantivo del Trabajo cuyo fin primordial es lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, haciendo énfasis en la coordinación económica y el equilibrio social. Se describe en el capítulo V artículo 57, entre las obligaciones del empleador como ítem fundamental para nuestra revisión 2. Procurar a los trabajadores, locales apropiados y elementos adecuados de protección contra los accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la

salud. Así mismo, en el artículo 58 donde se describen las obligaciones del trabajador se destaca el párrafo 5a: “Comunicar oportunamente al empleador las observaciones que estime conducentes a evitarle daños y perjuicios.” y 7a: “Observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.” (Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [CODIGO_SUSTANTIVO_TRABAJO], s. f.).

En el contexto del cumplimiento de dichas normas se infiere que todas las entidades deben contar con las diversas garantías exigidas dentro del marco legal colombiano, en el cual se destaca además y como principal para nuestra revisión el Decreto 1072 de 2015, el cual plasma en el Capítulo 6 todas las directrices puntuales respecto al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. En el servicio de domicilios al igual que cualquier otro tipo de trabajo en el que existe contacto con diferentes personales, además de la manipulación de alimentos, es insustituible el uso de Elementos de Protección Personal (EPP) para asegurar adecuadas condiciones de salud y trabajo en los trabajadores.

Si bien se definen de forma general los lineamientos para la adecuada entrega y uso de los EPP en el Decreto 1072/15, Capítulo 6, Artículo 2.2.4.6.24. Medidas de prevención y control “5. Equipos y Elementos de Protección Personal y Colectivo: “...El empleador deberá suministrar elementos y equipos de protección personal (EPP) que cumplan con las disposiciones legales vigentes. Los EPP deben usarse de manera complementaria a las anteriores medidas de control y nunca de manera aislada, y de acuerdo con la identificación de peligros y evaluación y valoración de los riesgos.” (Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 Nivel Nacional, s. f.) no existía hasta el año previo, unos lineamientos puntuales para el sector de entregas a domicilio.

Con el evidente auge en la demanda de servicios de domicilio derivados de la pandemia por Sars-Cov 2 o Covid-19, se hizo imprescindible la creación de nuevos protocolos de seguridad, más estrictos y que hacen frente a evitar la propagación de la pandemia, entre los cuales sobresalen los protocolos de bioseguridad para domiciliarios y empresas tercerizadas que brindan este servicio. En este contexto, se han creado desde el inicio de la pandemia múltiples orientaciones dadas por el Ministerio de Salud y Protección Social en relación con las directrices dadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) que se actualizan mediante circulares oficiales conforme avanza la investigación científica para la mitigación de la pandemia, con el fin de orientar tanto a empleadores como trabajadores en especial domiciliarios, ya sean independientes o contratistas sobre la postura, uso, porte adecuado, retiro, manipulación, disposición y eliminación de los EPP, además del seguimiento por su respectiva Administradora de Riesgos Laborales (ARL). Las recomendaciones establecidas se encuentran descritas en la Circular 15 del 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social. ([circular-015-del-9-4-20-protocolos-para-excepcione.pdf](#), s. f.)

5. Metodología

5.1 Enfoque y alcance de la investigación

Para esta revisión sistemática, se propone un diseño observacional, estudio de tipo documental, en el cual se realiza una revisión bibliográfica exhaustiva con la cual se realizará un análisis de información sobre las condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo de los domiciliarios.

La temática principal abarca el estudio del estado del arte en cuanto a los Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo teniendo como referente a los trabajadores de los servicios de Domicilios o Domiciliarios, teniendo en cuenta que el auge que ha tenido su labor durante la Pandemia por Coronavirus cobra importancia en recapitular las condiciones laborales en la que se encuentran, identificar falencias y debilidades y generar recomendaciones en pro de mejorar sus condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.

5.2 Descripción de la estrategia de búsqueda

Para el desarrollo de la investigación se llevó a cabo una revisión sistemática de más de 20 artículos y meta-análisis, teniendo en cuenta la escasa información encontrada, con un período de revisión hasta de 15 años, adicionalmente páginas de internet de Instituciones Internacionales relacionadas con Seguridad y Salud en el Trabajo como el Ministerio de Trabajo de Colombia y la OSHA. Se seleccionaron 10 artículos, basados en las condiciones de trabajo y salud de los domiciliarios. La búsqueda electrónica se realizó en diferentes bases de datos como lo fueron ProQuest, e-book, e-collection, Medline, utilizando motores de búsqueda como Google Scholar, Scielo y Pubmed. Mediante la elección de términos

DeCS, se seleccionaron palabras claves como domiciliarios, domicilios, repartidores, seguridad, salud, trabajo, condiciones, servicios, Coronavirus.

Por otra parte, se desarrolla un instrumento tipo encuesta para ser aplicado a domiciliarios en el país, sin embargo, por dificultades logísticas y condiciones de aislamiento social por la Pandemia por Covid 19, la encuesta será aplicada por recomendación del tutor a algunos domiciliarios, que para efectos prácticos serán de la Ciudad de Duitama y el municipio de Otanche Boyacá, ya que en estos lugares residen las investigadoras actualmente. Así que los repartidores o domiciliarios a quienes se les aplicará la encuesta, será a los que se encuentren desempeñando su labor al llevar paquetes hasta el domicilio de las investigadoras, de esta forma podrán ser captados mientras realizan su labor.

5.3 Instrumentos

Se aplicará como instrumento para la identificación de las condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo la realización de fichas bibliográficas incluidas en la revisión documental de condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los domiciliarios.

Por otro lado, se emplea una encuesta creada por las investigadoras mediante la herramienta de Google Drive llamada “Formularios de Google” la cual se distribuye a través de la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp enviando el link

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf0nu_Enh2qTf0QeMOavUuk7ms1w9Dn_Dl](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf0nu_Enh2qTf0QeMOavUuk7ms1w9Dn_Dl9aDxVf5To-5KmmA/viewform?usp=sf_link)

[9aDxVf5To-5KmmA/viewform?usp=sf_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf0nu_Enh2qTf0QeMOavUuk7ms1w9Dn_Dl9aDxVf5To-5KmmA/viewform?usp=sf_link), (Encuesta a Domiciliarios 2020., s. f.) a los domiciliarios que acepten diligenciar el formulario, para conocer su perspectiva en cuanto a las condiciones de seguridad y salud en sus trabajos. Esta encuesta incluye tres secciones, la primera sección contiene una (1) pregunta de consentimiento informado acerca del diligenciamiento de la misma, la sección dos contiene dos preguntas, y la tercera sección

llamada “Condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo, que contiene 6 preguntas; con respuestas de selección única que evalúan variables cualitativas, que se adaptan a las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los domiciliarios. La validación de este instrumento se realiza con la colaboración de un Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo Dr. Hollman Rolando Ortiz Bello identificado CC 87767530 con Número de Licencia 11070.

Con la recopilación de los resultados de los instrumentos descritos se espera proponer estrategias de mejora de las condiciones en seguridad y salud en el trabajo de los repartidores o domiciliarios, además de incentivar a otros investigadores a ahondar y estudiar el tema propuesto.

5.4 Procedimientos.

La aplicación de los instrumentos se lleva a cabo mediante la siguiente secuencia:

1. Consulta de fuentes bibliográficas
2. Realización del formato de entrevista
3. Validación del formato de entrevista por especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo, Dr. Hollman Ortiz
4. Aplicación de entrevista a domiciliarios o repartidores mediante plataforma de Google.
5. Tabulación de datos
6. Identificación de peligros
7. Propuesta de medidas de control como Gerentes de Seguridad.

5.5 Análisis de información.

La información recolectada mediante las encuestas se analizará directamente con las herramientas que brinda el Formato de Encuestas de Google, en donde automáticamente se generan porcentajes en cada respuesta, y es posible agrupar los resultados conforme a las necesidades de las investigadoras. Se utilizarán medidas de tendencia central como la media, moda y mediana para el análisis de los datos.

5.6 Consideraciones éticas

De acuerdo con las consideraciones éticas definidas por Uniminuto y conforme a la Ley 8430 de 1993 que dicta las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, este proyecto que tiene como objetivo analizar las condiciones en salud y seguridad de domiciliarios en Colombia y a partir de esto proponer acciones para mejorar las condiciones identificadas y mejorar la Salud y Seguridad de los repartidores o domiciliarios en el desarrollo de su trabajo, adicionalmente incentivar la investigación acerca de este tema.

6. Cronograma**Tabla 1.**
Cronograma de actividades

No.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto
		Desde	Hasta	
1	Búsqueda documental	Junio 29/2020	Julio 5/2020	Revisión Bibliográfica
2	Análisis de bibliografía	Julio 06/2020	Julio 19/2020	Fichas bibliográficas.
3	Realización del instrumento encuesta a domiciliarios	Julio 20/2020	Julio 22/2020	Instrumento (encuesta)
4	Validación del Instrumento	Julio 22/2020	Julio 27/2020	Instrumento Validado
5	Aplicación de instrumento	Julio 27/2020	Agosto 01/2020	Resultados
6	Análisis de resultados y conclusiones	Agosto 02/2020	Agosto 05/2020	Propuesta de recomendaciones
7	Socialización de resultados.	Agosto 08/2020	Agosto 08/2020	Socialización de Monografía

7. Resultados y discusión

A continuación, se presentan las fichas de resumen bibliográfico realizadas por las investigadoras con el fin de conocer los principales estudios tenidos en cuenta en esta revisión por su relevancia para la monografía.

FICHA DE RESUMEN BIBLIOGRÁFICO	
TÍTULO	Precarización de Plataformas: El caso de los repartidores a domicilios en España.
INFORMACIÓN	La economía de plataformas está reorganizando el trabajo y alterando la forma de concebirse trabajadores. El trabajo en plataformas de reparto a domicilio, dirigido especialmente a jóvenes, está en el centro del debate acerca de la deslaboralización, a partir de la conflictividad que concentra internacionalmente. En este artículo se explora el trabajo y cómo emerge la confrontación en estas aplicaciones, a partir del estudio del caso español, en un diseño de tipo etnográfico. Los resultados muestran la importancia de la exacerbación de los controles y la desprotección en la organización del trabajo, el desarrollo del activismo comunicacional por parte de los repartidores, y las disputas, también subjetivas, que se expresan alrededor de la cuestión de la laboralidad en la judicialización del conflicto. Se discuten los resultados a la luz de las tendencias de transformación neoliberal del trabajo.
BIBLIOGRAFÍA	Morales Muñoz, K., Abal Medina, P., (2020). Precarización de plataformas: El caso de los repartidores a domicilio en España. <i>Psicoperspectivas</i> , 19(1), 97-108. https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol19-issue1-fulltext-1680

FICHA DE RESUMEN BIBLIOGRÁFICO	
TÍTULO	La tercera parte de la logística: El servicio a domicilio en el sector de comidas rápidas de Cali.
INFORMACIÓN	El servicio al cliente se considera una estrategia que genera ventaja competitiva a las empresas frente a sus competidores. En el presente estudio, se analizaron los efectos de una buena o mala distribución física en el caso de los domicilios y cómo influye positiva o negativamente en la imagen corporativa de las organizaciones. Los resultados permiten evidenciar el importante papel que juega la logística como prolongación del servicio al cliente y factor determinante en la fidelidad del usuario final.
BIBLIOGRAFÍA	Burbano, E. L. (2012). La tercera parte de la logística: el servicio a domicilio en el sector de comidas rápidas en Cali. <i>Gestión & Desarrollo</i> , 9 (1), 79-96.

FICHA DE RESUMEN BIBLIOGRÁFICO	
TÍTULO	Relationship between supply chain management and outsourcing.
INFORMACIÓN	La gestión de la cadena de suministro (SCM) y la subcontratación han sido ampliamente reconocidas como herramientas importantes para mejorar el rendimiento de la organización. Cada uno tiene sus propias características clave, procedimientos y procesos, ventajas y desventajas, y ha sido visto de varias maneras por muchas partes. Como ambos se implementan comúnmente separados entre sí, este documento intenta discutir los posibles vínculos entre SCM y la subcontratación. Las opiniones sobre SCM y la tercerización se elaboran respectivamente, seguidas de discusiones sobre posibles relaciones y el estudio realizado.
BIBLIOGRAFÍA	Mazlan, R. M. R., & Ali, K. N. (s. f.). RELATIONSHIP BETWEEN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT AND OUTSOURCING. 10. Recuperado de : https://core.ac.uk/download/pdf/11777395.pdf

FICHA DE RESUMEN BIBLIOGRÁFICO	
TÍTULO	Ventajas y desventajas de tres modelos del servicio de entrega a domicilio en Bogotá de comidas rápidas.
INFORMACIÓN	El presente trabajo evidencia la importancia del servicio a domicilio en el establecimiento de vínculos diferenciales con el cliente a partir del acercamiento de los productos ofrecidos hasta el lugar donde se desee. Así mismo se identifican las variables que interfieren en el proceso de implementación del servicio a domicilio. En él se contemplan los tres modelos de entrega a domicilios: El modelo de canal directo, el modelo de canal de agente intermediario y el modelo de canal de servicio por pedido, así como también las características, actores, procesos de entrega, ventajas y desventajas de cada uno. Una vez descrito cada modelo, se analizan los costos implícitos en cada modelo para así guiar a los empresarios de Bogotá en la elección del modelo de domicilio que mejor se ajuste a sus necesidades, optimizando los procesos de logística y reduciendo costos.
BIBLIOGRAFÍA	Otero Giraldo, L. P. (2017). Ventajas y desventajas de tres modelos de servicio de entrega a domicilio en Bogotá de comidas rápidas. 62. Recuperado de: https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7056/1/443136-2017-II-GE.pdf

FICHA DE RESUMEN BIBLIOGRÁFICO	
TÍTULO	Reestructuración de la logística del servicio a domicilio de multidrogas en Pereira y Dosquebradas.
INFORMACIÓN	Se programaron visitas a los puntos de venta que prestan el servicio a domicilio en Pereira y Dosquebradas, a partir de esto se documentaron los métodos de trabajo que eran empleados en cada punto de venta para el despacho del servicio a domicilio. Se realizó una evaluación del protocolo de atención al cliente utilizado por los telemercaderistas, y se hicieron las correcciones pertinentes para la atención a clientes ubicados en zonas de entrega retiradas. concentración de estos. Con todas las consideraciones anteriores y teniendo en cuenta el número de mensajes entregados por hora, se calculó el número de mensajeros necesarios para cada punto de venta y los horarios en los que se requiere mayor concentración de estos. Finalmente se realizaron reuniones informativas con todo el personal involucrado en la prestación del servicio dando a conocer todas las recomendaciones para cumplir con la promesa de entrega concertada con el cliente.
BIBLIOGRAFÍA	Urrea M, García C (2007). Reestructuración de la logística del servicio.pdf. (s. f.). Recuperado 5 de agosto de 2020, de http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/944/6154B562.pdf?sequence=1&isAllowed=y

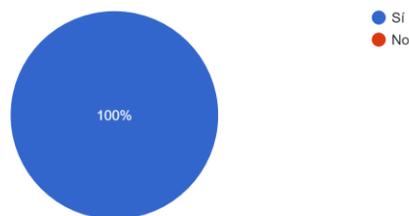
La población de estudio está compuesta por domiciliarios de la ciudad de Duitama Boyacá y el municipio de Otanche de este mismo departamento a quienes se les aplicó el instrumento diseñado por las investigadoras:

Se identificó que el 100% de los participantes aceptó ser parte de la encuesta de forma libre y consciente.

Gráfico 1.

Consentimiento de diligenciamiento de encuesta.

En función de lo leído, ¿acepta usted participar de forma libre y consciente en la siguiente encuesta?
12 respuestas

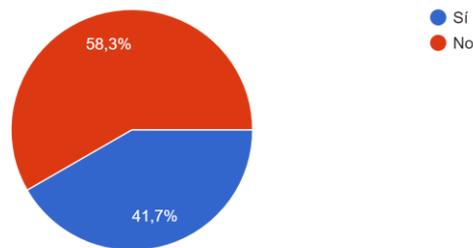


Identificando las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los domiciliarios encuestados se identifica que la mayoría 7 de 12 encuestados es decir el 58.3% de ellos refieren no contar con la afiliación a una Aseguradora de Riesgos Laborales (ARL) y los restantes 5 encuestados que representan el 41.7% declaran contar con afiliación a Aseguradora de riesgos laborales.

Gráfico 2.

Afiliación a ARL de los domiciliarios encuestados.

¿Está usted afiliado a una ARL (Aseguradora de Riesgos Laborales)?
12 respuestas



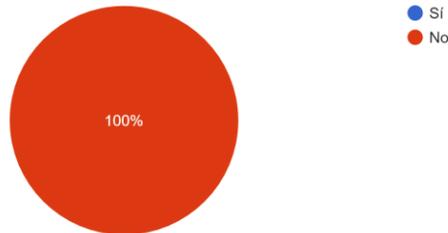
También se evidencia que la totalidad de los 12 encuestados, refieren NO ser dotados con elementos de protección personal por parte de una Asegura de Riesgos Laborales; de esta forma podemos observar teniendo en cuenta el resultado anterior, que aunque un poco menos de la mitad de los encuestados declaran estar afiliados a una ARL esta no los provee de elementos de protección personal y naturalmente tampoco a la mayoría de los encuestados ya que estos ni siquiera cuentan con una afiliación a estas empresas.

Gráfico 3.

Entrega de elementos de protección personal por parte de ARL.

¿Su ARL le brinda todos los elementos de protección personal (Guantes, tapabocas, gafas, careta, zapatos adecuados, uniforme adecuado) e insumos ...ohol, soluciones con cloro) que usted necesita?

12 respuestas



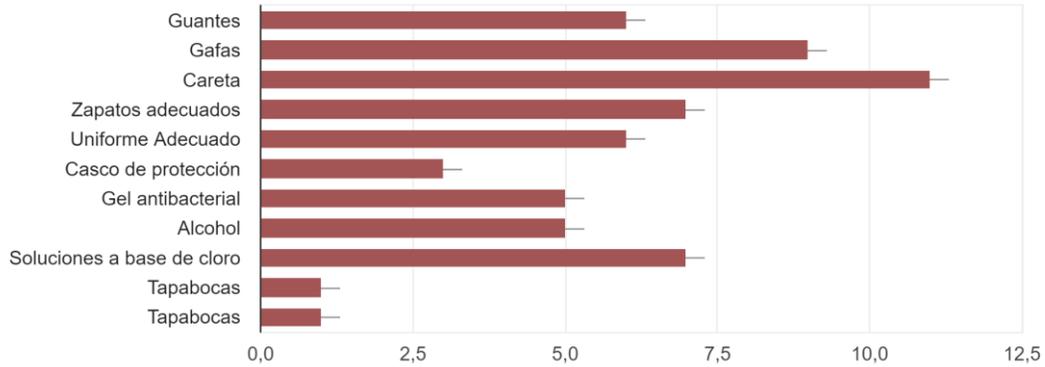
Adicionalmente podemos identificar que la percepción de los encuestados en cuanto a la dotación de sus elementos de protección personal e insumos para su seguridad es insuficiente ya que podemos observar que la mayoría de los encuestados dicen no tener pero sí necesitar más de uno de los elementos de protección personal de la encuesta, identificamos que 11 de los 12 encuestados es decir el 91.7% de ellos no cuentan con Careta; el 75% (9 encuestados) no tienen gafas de protección; al 58.3% (7 encuestados) les hace falta zapatos adecuados y también un 58.3% (7 encuestados) carece de soluciones a base de cloro para hacer desinfección de superficies y paquetes, a un 50% (6 encuestados) le hacen falta guantes y uniformes adecuados; el gel antibacterial le hace falta a 7 encuestados que representan un 41.7%; y también el alcohol es un faltante para el 41.7% de los encuestados (7 domiciliarios), el 25% (3 encuestados) declaran necesitar y no tener un casco de protección y finalmente el 16.6% (2 participantes) declaran no tener y necesitar tapabocas. Los 12 encuestados no consideran que les haga falta algún elemento de protección personal o insumo adicional a los anteriormente nombrados.

Gráfico 4.

Elementos de protección personal NO brindados por ARL de los domiciliarios encuestados.

Si su respuesta anterior es NO, especifique que elementos de protección personal e insumos le hacen falta.

12 respuestas



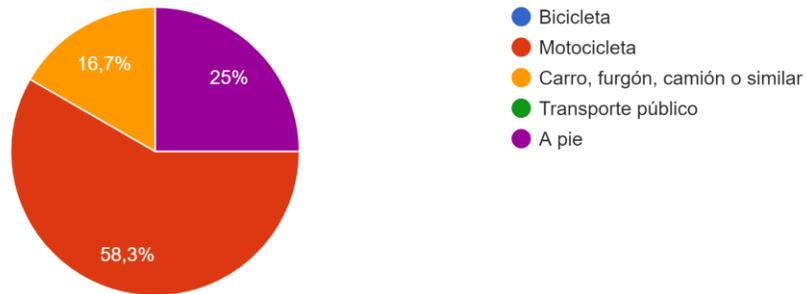
Se identificó que de los 12 encuestados, la mayoría, 7 domiciliarios que representan el 58.3% de la población realizan sus actividades laborales en motocicleta; el 25% (3 encuestados) lo hacen caminando sin ningún medio de transporte adicional y el 16.7% es decir 2 de los 12 encuestados declaran utilizar un vehículo automotor tipo carro, furgón, camión o similar para transportar y entregar los paquetes o productos a domicilio.

Gráfico 5.

Medio de transporte de los domiciliarios encuestados.

¿En qué medio de transporte se moviliza para realizar sus actividades laborales?

12 respuestas

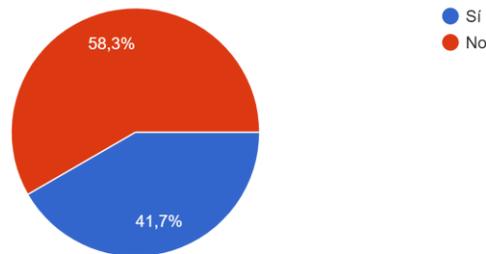


También encontramos que la mayoría, 7 de los 12 encuestados es decir el 58.3% niegan recibir capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo por parte de su empresa, o empleador y los restantes 5 encuestados que representan el 41.7% declaran haber recibido esa capacitación.

Gráfico 6.

Capacitaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo que reciben los domiciliarios encuestados.

¿Recibe capacitaciones sobre Seguridad y Salud en el trabajo por parte de su empresa o empleador?
12 respuestas



Finalmente podemos observar que, según la percepción de los encuestados, ellos están expuestos a múltiples riesgos, y también logran identificar algunos peligros durante la ejecución de sus labores como repartidores o domiciliarios. Once encuestados que corresponden al 91.7% de los 12 domiciliarios encuestados reconocen estar expuestos a posibles caídas o golpes, también el 83.3% de la población objeto (10 domiciliarios) consideran estar expuestos a accidentes de tránsito, 7 domiciliarios (58.3%) reconocen estar expuestos a agentes biológicos como el Covid 19, 6 encuestados que representan el 50% de los domiciliarios refieren estar expuestos a movimientos repetitivos, y el 41.7% (5 encuestados) a malas posturas; el 33.3% de los encuestados (4 domiciliarios) refieren tener riesgo de heridas; 2 de los encuestados el 16.7% refieren tener riesgo de quemaduras y

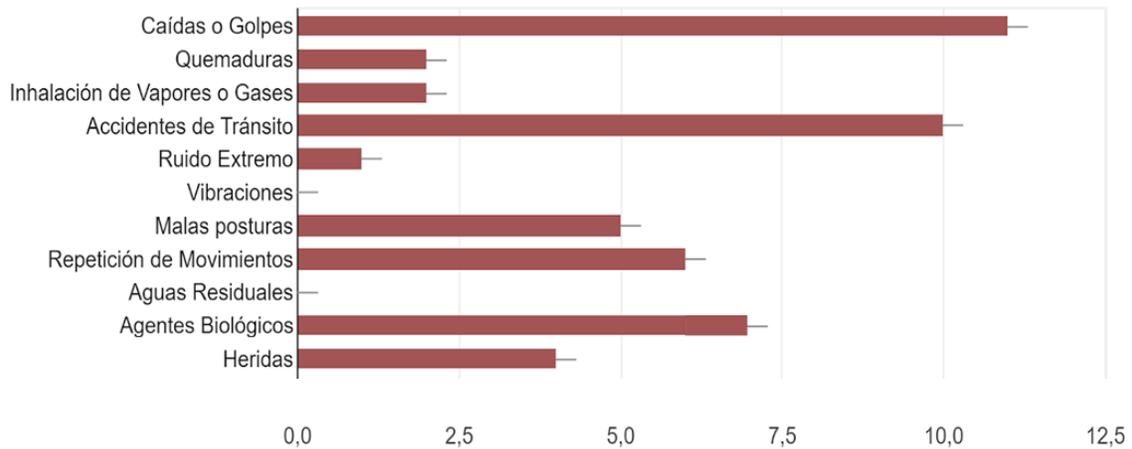
también este mismo porcentaje reconoce el riesgo a inhalación de vapores o gases, finalmente solo uno de los encuestados que representa el 8.3% de los domiciliarios de la población encuestada refiere sentirse expuesto al peligro físico ruido extremo. Aunque se nombraron otros posibles peligros como las aguas residuales y las vibraciones, ninguno de los encuestados consideró estar expuesto a estos, y además no identificaron ningún riesgo ni peligro adicional.

Gráfico 7.

Situaciones de peligros y riesgos a los que se encuentran expuestos los domiciliarios encuestados.

A cuáles de estas situaciones se encuentra expuesto durante la realización de su trabajo?

12 respuestas



Podemos observar entonces que los domiciliarios encuestados identifican los siguientes peligros, y reconocen estar expuestos a algunos riesgos:

Tabla 1.

Identificación de Peligros y Controles en domiciliarios o repartidores.

PELIGROS IDENTIFICADOS Y CONTROLES PROPUESTOS.		
Peligro	Control Propuesto	Tipo de Control.
<p>FÍSICO, Golpes, caídas, heridas. (Se considera que los domiciliarios están expuestos a golpes con y contra, ya que están en movimiento continuo desplazándose por muchos lugares dentro de un amplio rango de acción, adicionalmente están expuestos a la manejo de cargas desde livianas hasta pesadas según sea el caso, movilizan paquetes, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formalizar la condición de trabajador independientemente del tipo de contratación con el que esté vinculado con su empleador, en caso de no estarlo afiliarse a una ARL. - Integrar al domiciliario como a todos los trabajadores a un SG-SST efectivo, este control sería prioritario. - Realizar capacitaciones continuas en Sistemas de Seguridad y Salud en el trabajo, manejo de cargas, seguridad vial, comunicación de Peligros, primeros auxilios, respuesta ante emergencias, entre otras. 	(A) Administrativo
	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de casco y gafas de protección en todos los domiciliarios que utilicen como medio de transporte motocicleta o bicicleta principalmente. - Uso de chaleco o chaqueta de identificación con material reflectivo preferiblemente para domiciliarios que se desplazan en motocicletas o bicicletas. - Uso de guantes de protección dependiendo del tipo de paquetes o productos a transportar. 	(EPP) Elementos de Protección Personal
<p>FÍSICO, Estrés térmico. Se observa en el caso de los domiciliarios que realizan sus labores en motocicleta, ya que en ocasiones estas no se encuentran debidamente equipadas y pueden calentarse demasiado, además por la proximidad sobre todo de los miembros inferiores de los domiciliarios, pueden ocasionar quemaduras. .</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cubrimiento de las partes que pueden presentar altas temperaturas como el motor, con una barrera que evite el fácil contacto con las partes del cuerpo. - Revisión constante de las motocicletas en uso, verificación de documentos, especialmente revisión mecánica. 	(I) Ingeniería
	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar capacitaciones continuas en Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo, uso y manejo adecuado de vehículos con motor. 	(A) Administrativo
	<ul style="list-style-type: none"> - En motociclistas, botas de protección caña medio o alta. - Uso de guantes de protección. 	(EPP) Elementos de Protección Personal

CONDICIONES DE SST DE LOS DOMICILIARIOS

<p>FÍSICO, Resbalones y Caídas, accidentes de tránsito. Todos los domiciliarios están expuestos a peligros físicos al desplazarse por muchos lugares en los municipios o ciudades, independientemente si realizan sus traslados en automotor tipo carro, motocicleta o bicicleta, e incluso si lo hacen a caminando, están expuestos a estos a estos riesgos por la naturaleza de su labor y amplio desplazamiento por múltiples lugares.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar capacitaciones continuas en Sistemas de Seguridad y Salud en el trabajo, manejo de cargas, seguridad vial, comunicación de peligros, primeros auxilios, respuesta ante emergencias, entre otras. - Formalizar la condición de trabajador independientemente del tipo de contratación con el que esté vinculado con su empleador, en caso de no estarlo afiliarse a una ARL. - Integrar al domiciliario como a todos los trabajadores a un SG-SST efectivo, este control sería prioritario. 	<p>(A) Administrativo</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de botas de protección con suela antideslizante. - Uso de rodilleras y canilleras para motociclistas y ciclistas especialmente. - Uso de guantes de protección. 	<p>(EPP) Elementos de Protección Personal</p>
<p>FÍSICO, Ruido extremo. Algunos domiciliarios indicaron estar expuestos a este peligro durante sus recorridos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar mediciones de ruido, para identificar y cuantificar este peligro. 	<p>(A) Administrativo</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - EL principal EPP considerado para este peligro si existiese serían los tapa oídos, sin embargo en este caso estarían contraindicados ya que para el desplazamiento y tránsito por las calles los domiciliarios deben tener los 5 sentidos activos. 	<p>(EPP) Elementos de Protección Personal</p>
<p>BIOLÓGICO, contagio por COVID 19. En general los domiciliarios al tener contacto con múltiples personas y principalmente en tiempos de pandemia, tienen mayor riesgo de contagiar y propagar infecciones de tracto respiratorio, como el COVID 19 que se encuentra en auge en la actualidad y por el cual las dinámicas sociales han tenido que transformarse ya que se debe realizar un aislamiento preventivo para evitar la propagación rápida del virus. La principal vía de entrada de este tipo de agentes infecciosos es inhalada y de contacto directo con mucosas como la conjuntiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formalizar la condición de trabajador independientemente del tipo de contratación con el que esté vinculado con su empleador, en caso de no estarlo afiliarse a una ARL y EAPB (EPS). - Integrar al domiciliario como a todos los trabajadores a un SG-SST efectivo, este control sería prioritario. - Realizar capacitaciones continuas en Sistemas de Seguridad y Salud en el trabajo, orden, limpieza y aseo personal, protocolos de lavado de manos y desinfección de superficies, primeros auxilios, respuesta ante emergencias, entre otras. 	<p>(A) Administrativo</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de tapabocas preferiblemente N95, - Adicionalmente al tapabocas, uso de careta que cubra toda la cara o en su defecto mono gafas de protección. - Uso de guantes de protección desechables tipo látex, nitrilo o vinilo. 	<p>(EPP) Elementos de Protección Personal</p>

CONDICIONES DE SST DE LOS DOMICILIARIOS

<p>ERGONÓMICO, malas posturas. Los domiciliarios pueden tomar malas posturas durante el traslado y entrega de los pedidos por incomodidad en sus vehículos o pobre adaptabilidad a los mismos en ocasiones por tratarse de vehículos no aptos para la carga que desplazan.</p>	<p>- Adecuación de vehículos de los repartidores en cuanto a sus necesidades y tamaño y tipo de paquetes o productos a entregar.</p>	<p>(I) Ingeniería</p>
	<p>- Realizar capacitaciones continuas en Sistemas de Seguridad y Salud en el trabajo, orden y limpieza, Implementación de pausas activas, orientaciones generales de ergonomía.</p>	<p>(A) Administrativo</p>
<p>ERGONÓMICO, esfuerzos con aplicación de fuerzas. En ocasiones los domiciliarios o repartidores deben desplazar y manipular paquetes de gran volumen o peso.</p>	<p>- Adecuación de vehículos de los repartidores en cuanto a sus necesidades, tamaño y tipo de paquetes o productos a entregar.</p>	<p>(I) Ingeniería</p>
	<p>- Realizar capacitaciones continuas en Sistemas de Seguridad y Salud en el trabajo, orden y limpieza, Implementación de pausas activas, orientaciones generales de ergonomía, manejo de cargas pesadas.</p>	<p>(A) Administrativo</p>

8. Conclusiones

- La mayoría de trabajadores que desempeñan el cargo como domiciliarios o repartidores no cuentan con adecuadas condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, evidenciado principalmente por la falta de afiliación a ARL el cual debería ser el fundamento de la SST de todos los empleados en Colombia.
- La información encontrada mediante la búsqueda sistemática es escasa frente a las condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo de los domiciliarios, si bien existen estudios respecto a nuevas técnicas de distribución en los mercados, resaltando el outsourcing como idea principal, además del estudio de los tiempos en busca de mejorar la velocidad en los servicios a domicilio, ningún estudio Colombiano relaciona a estos trabajadores con los riesgos y peligros a los que se encuentran expuestos, de igual forma, los estudios del resto del mundo, si bien tienen en cuenta algunos factores de riesgo, se centran principalmente en el marketing y la satisfacción del cliente, mas no del trabajador. Se espera que esta situación cambie debido a la pandemia por Sars-Cov 2 y se estén adelantando numerosos estudios en pro de mejorar las condiciones de bioseguridad y demás ítems requeridos para garantizar el adecuado desarrollo de la seguridad y salud en el trabajo de estos empleados.
- Si bien, el desarrollo de esta revisión sistemática no constituye datos estadísticamente significativos, nos permite evidenciar la posición de los domiciliarios o repartidores en el contexto de sus condiciones en seguridad y salud en el trabajo, la cual plantea un precario seguimiento, a pesar de encontrarnos en un momento de pandemia, en el que su labor es una necesidad para evitar las

aglomeraciones y mitigar la propagación por Sars-Cov 2. El deficiente seguimiento del estado por garantizar las afiliaciones a ARL, la falta de dotación en elementos de protección básicos antes, durante y posterior a la pandemia, los diversos peligros identificados sin medidas ni estrategias para disminuirlos, y los peligros no identificados y desconocidos por los mismos trabajadores, la falta de capacitaciones en cuestiones de Seguridad y Salud en el Trabajo, son algunas de las inferencias a las que se llega con la aplicación del instrumento.

- Un servicio a domicilio, como se muestra en esta revisión trae consigo diversos peligros asociados a la Seguridad y Salud en el Trabajo, por lo cual no debe ser considerado como un trabajo informal y es importante que cualquier empresa grande o pequeña que decida implementar este servicio para sus clientes, analice entre sus variables económicas y de talento humano la implementación de todas las condiciones adecuadas en SST, con un profesional que oriente y acompañe dicho proceso mediante los controles propuestos previamente, explicando las ventajas no solamente en costos, la cual llega a ser muy significativa, sino también la productividad y buena salud de todos los empleados, que genera consigo un ambiente laboral agradable para todos.

9. Recomendaciones

- Se recomienda la ampliación de estudios con muestras estadísticamente significativas que puedan ser usadas para dar pautas sobre uso de elementos de protección personal, capacitaciones específicas y acciones estratégicas adoptadas por gerentes para mejorar las condiciones en SST de los domiciliarios o repartidores.
- La investigación de este campo puede llevar a identificar falencias en la gestión de SST que derivan en múltiples enfermedades laborales, se recomienda la realización de estudios descriptivos retrospectivos y prospectivos con muestras mayores y variables cuantitativas y cualitativas que puedan concluir dichas relaciones de forma estadística.
- Finalmente, se espera que con la resolución de las actuales condiciones de vida (distanciamiento social), derivadas de la situación en salud pública por la pandemia de Sars - Cov 2 sea posible el contacto con los trabajadores de servicios de domicilios y se permita la realización y seguimiento de estudios que evalúen sus condiciones de SST y se puedan tomar acciones tangibles para mejorar los mismos por parte de los gerentes, de ser posibles, realizados en ciudades grandes que cuenten con plataformas digitales encargadas de estos servicios, ya que la ubicación geográfica influye significativamente en la exposición a peligros y la cantidad de población expuesta a estos.

10. Referencias bibliográficas

- *Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 Nivel Nacional.* (s. f.). Recuperado 30 de julio de 2020, de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62506>
- *Encuesta a domiciliarios 2020.* (s. f.). Google Docs. Recuperado 4 de agosto de 2020, de https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf0nu_Enh2qTf0QeMOavUuk7ms1w9Dn_DI9aDxVf5To-5KmmA/viewform?usp=sf_link&usp=embed_facebook
- Burbano, E. L. (2012). La tercera parte de la logística: el servicio a domicilio en el sector de comidas rápidas en Cali. *Gestión & Desarrollo*, 9 (1), 79-96.
- Mazlan, R. M. R., & Ali, K. N. (s. f.). Relationship between supply chain management and outsourcing. 10. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/11777395.pdf>
- Morales K., Abal P., (2020). Precarización de plataformas: El caso de los repartidores a domicilio en España. *Psicoperspectivas*, 19(1), 97-108. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol19-issue1-fulltext-1680>
- Vásquez, C. A., Hernández, R. A. (2015). Pasos para implementar un servicio a domicilio para las pequeñas empresas del sector de comidas rápidas. 45. Recuperado de: https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2153/TG_EAG_81.pdf?
- Urrea M, García C (2007). Reestructuración de la logística del servicio.pdf. (s. f.). Recuperado 5 de agosto de 2020, de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/944/6154B562.pdf?seq>

uence=1&isAllowed=y

- Otero Giraldo, L. P. (2017). Ventajas y desventajas de tres modelos de servicio de entrega a domicilio en Bogotá de comidas rápidas. 62. Recuperado de:
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7056/1/443136-2017-II-GE.pdf>
- Principles of Occupational Safety and Health POSH. (s. f.). En *Principios de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional* (Curso de Certificación Internacional en Principios de Seguridad y Salud Ocupacional POSH Módulo 1-17). National Safety Council.
- *Circular-015-del-9-4-20-protocolos-para-excepcione.pdf*. (s. f.). Recuperado 5 de agosto de 2020, de <https://www.mincit.gov.co/prensa/medidas-para-mitigar-impacto-del-covid-19/documentos-covid-19/circular-015-del-9-4-20-protocolos-para-excepcione.aspx>
- *Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 Nivel Nacional*. (s. f.). Recuperado 30 de julio de 2020, de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62506>
- *Leyes desde 1992—Vigencia expresa y control de constitucionalidad [CODIGO_SUSTANTIVO_TRABAJO]*. (s. f.). Recuperado 5 de agosto de 2020, de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta a Domiciliarios.

5/8/2020

ENCUESTA A DOMICILIARIOS 2020.

ENCUESTA A DOMICILIARIOS 2020.

Se realiza esta encuesta con el fin de conocer la percepción de los domiciliarios en cuanto a temas de Seguridad y Salud en sus trabajos.

***Obligatorio**

La presente encuesta forma parte del estudio tipo Monografía titulada "Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo de los Domiciliarios" en el desarrollo del Trabajo Final para el Curso de Certificación Internacional en Principios de Seguridad y Salud Ocupacional POSH, realizado por las investigadoras Paula Andrea Camargo y Andrea Paola Cañas. Su participación es totalmente voluntaria, de forma que podrá abandonar la encuesta en el momento que desee. Los datos serán tratados y custodiados con respeto a su intimidad y la normatividad de protección de datos.

1. En función de lo leído, ¿acepta usted participar de forma libre y consciente en la siguiente encuesta? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

Datos personales

2. Nombres y Apellidos *

3. Número de contacto *

Preferiblemente consignar en el espacio anterior el número de teléfono asociado a su cuenta de WhatsApp

5/8/2020

ENCUESTA A DOMICILIARIOS 2020.

Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo

4. ¿Está usted afiliado a una ARL (Aseguradora de Riesgos Laborales)? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

5. ¿Su ARL le brinda todos los elementos de protección personal (Guantes, tapabocas, gafas, careta, zapatos adecuados, uniforme adecuado) e insumos (gel antibacterial, alcohol, soluciones con cloro) que usted necesita? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

6. Si su respuesta anterior es NO, especifique que elementos de protección personal e insumos le hacen falta. *

Selecciona todos los que correspondan.

Guantes

Gafas

Careta

Zapatos adecuados

Uniforme Adecuado

Casco de protección

Gel antibacterial

Alcohol

Soluciones a base de cloro

Otro: _____

7. ¿En qué medio de transporte se moviliza para realizar sus actividades laborales? *

Marca solo un óvalo.

- Bicicleta
- Motocicleta
- Carro, furgón, camión o similar
- Transporte público
- A pie
- Otro: _____

8. ¿Recibe capacitaciones sobre Seguridad y Salud en el trabajo por parte de su empresa o empleador? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

9. A cuáles de estas situaciones se encuentra expuesto durante la realización de su trabajo? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Caídas o Golpes
- Quemaduras
- Inhalación de Vapores o Gases
- Accidentes de Tránsito
- Ruido Extremo
- Vibraciones
- Malas posturas
- Repetición de Movimientos
- Aguas Residuales
- Agentes Biológicos (como el Covid 19)
- Heridas

Otro: _____

CONDICIONES DE SST DE LOS DOMICILIARIOS

52

5/8/2020

ENCUESTA A DOMICILIARIOS 2020.

Agradecemos su colaboración.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios