

Propuesta para prevenir enfermedades laborales en el proceso operativo de la empresa Centro
de Contacto & BPO S.A.

Claudia Remolina Salcedo

Isabel García Hernández

Universidad ECCI

Especialización en Gerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá

2018

Propuesta para prevenir enfermedades laborales en el proceso operativo de la empresa Centro
de Contacto & BPO S.A

Claudia Remolina Salcedo

Isabel García Hernández

Seminario De Investigación II

Tutor

Luz Marleny Moncada

Universidad ECCI

Especialización en Gerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá

2018

Contenido

Introducción	1
Título de Investigación.....	3
Problema de Investigación	3
Descripción Del Problema.....	3
Formulación Del Problema.....	4
Sistematización	5
Objetivos de la Investigación	9
Objetivo General	9
Objetivo Especifico	9
Justificación y Delimitación de la Investigación	10
Justificación	10
Delimitación.....	12
Limitación	12
Marco Referencial	13
Estado Del Arte	13
5 Tesis Universidad ECCI	13
5 Tesis Nacionales	19
5 Tesis Internacionales.....	27
5 Tesis Internacionales.....	¡Error! Marcador no definido.

Marco Teórico	34
“Herramientas De La Prevención De Riesgos Laborales.	34
“Armonía entre Calidad de Vida Laboral vs Salud Mental En El Trabajo	36
“Qué pasa al otro lado del teléfono?.....	41
GATISO	44
Cómo combatir el estrés laboral	45
Marco Legal	46
Resolución 1111 de 2017, el Ministerio Del Trabajo.....	47
Decreto 472 De 2015.....	48
Resolución 1016 De 1989	49
Decreto 1295 De 1994.....	49
Marco Metodológico De La Investigación	50
Recolección De La Información	52
Fuentes de Información	52
Tipo de Estudio	52
Método de recolección de Información.....	52
Condiciones De Trabajo.....	52
Panorama De Riesgo	54
Los Controles Recomendados	55
Condiciones De Salud.....	55

Análisis De La Información	57
Resumen Diagnóstico De Condiciones De Salud Área Operativa (I Semestre 2018)	57
Resultados Sistema Auditivo	60
Resultados Tensión Arterial.....	62
Resultados de Masa Corporal	63
Resultados Exámenes De Optometría.....	63
Análisis Financiero (costo-beneficio)	65
Propuesta de prevención de enfermedades laborales	66
Recomendaciones para el uso apropiado de diademas telefónicas y protección del oído....	66
Recomendaciones Exámenes de Optometrías	67
Recomendaciones Generales	68
Recomendaciones Subprograma De Medicina Preventiva Y Del Trabajo.....	69
Recomendaciones Subprograma De Higiene Industrial	72
Recomendaciones Subprograma De Seguridad Industrial	73
Referencias.....	76

Lista de Tablas

Tabla 1	Patologías Diagnosticadas.....	7
Tabla 2	Diagrama de Gantt	51
Tabla 3	Exámenes médicos ocupacionales	57
Tabla 4	Perfil Socio Demográfico.....	58
Tabla 5	Distribución por cantidad de trabajadores por grupo de Género	58
Tabla 6	Distribución por cantidad de los trabajadores según estado civil	59
Tabla 7	Resultados Exámenes de Audiometría Oído Derecho	60
Tabla 8	Exámenes de Audiometría Oído Izquierdo	61
Tabla 9	Resultados Tensión Arterial.....	62
Tabla 10	Diagnóstico del índice de masa corporal	63
Tabla 11	Resultado Exámenes de Visiometría.....	64
Tabla 12	Análisis Financiero (costo-beneficio)	65
Tabla 13	Identificación de Peligros, Evaluación y Valoración de Riesgos	80

Lista de Gráficas

Gráfica 1 Patologías Diagnosticadas.....	7
Gráfica 2 Distribución porcentual de los trabajadores por edad	58
Gráfica 3 Distribución porcentual de los trabajadores por grupo de Género.....	59
Gráfica 4 Distribución porcentual de los trabajadores según estado civil	59
Gráfica 5 Resultados Exámenes de Audiometría Oído Derecho I Semestre 2018	60
Gráfica 6 Resultados Porcentuales Exámenes de Audiometría Oído Izquierdo	61
Gráfica 7 Resultados Porcentuales Tensión Arterial I Semestre 2018	62
Gráfica 8 Diagnóstico del índice de masa corporal.....	63
Gráfica 9 Resultados Exámenes de Visiometría	64

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1.....	40
--------------------	----

Introducción

Con los cambios progresivos que se dan día a día en el mercado se hace más exigente que las empresas estén en capacidad de ofrecer un nivel de calidad de vida ideal para sus trabajadores, por lo tanto, esta influye en el cumplimiento de los objetivos de ella y están igualmente orientados a la plena satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos. La gestión de los procesos que se aplican a las actividades organizacionales se constituye en la mejor forma de responder a éstas expectativas, dependiendo ésta del compromiso que se genere en todos los niveles de la compañía.

Actualmente es difícil lograr la acogida de una organización a los lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo por un tiempo prolongado, lo que muchas veces ocasiona traumatismos en la implementación de los mismos en cada proceso, por tal motivo, se planteará una estrategia que lleve a darle continuidad a los programas que se han implementado y que han ido dejándose a un lado con el pasar del tiempo.

Con la propuesta para mitigar el riesgo de enfermedades laborales en el área operativa de la empresa, buscamos darle secuencia a la implementación y mantenimiento de los programas que se han realizado en la Compañía para crear cultura en el desarrollo de las actividades en el área de Operaciones.

Teniendo en cuenta que los trabajadores de una organización como CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A., busca formarse y destacar su trabajo para lograr un crecimiento personal y profesional de tal manera que cumpla con sus expectativas y satisfaga sus

necesidades. El campo de acción que puede abrirle a sus estudios es uno de esos valores agregados que busca un colaborador para poder mejorar su calidad de vida.

Así se vuelve un reto para CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A. como ente de fomento del trabajo y oportunidades laborales, saber cómo está con respecto a la competencia a nivel local y nacional, conocer sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas; todo con el fin de sobresalir como Compañía y de llevar a cabo su misión y visión donde los trabajadores tengan sentido de pertenencia y resalten el modelo de Seguridad y Salud en el Trabajo que marque ese diferencial.

En el presente trabajo se retoma la NTC ISO 18001, como el modelo más adecuado, que le permitirá a CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A. autoevaluarse en sus diferentes áreas y procesos en un nivel estratégico y operativo; finalmente se concluye con las recomendaciones y factores a mejorar en las áreas y procesos propuestos en esta normatividad.

Título de Investigación

Propuesta para prevenir enfermedades laborales en el área operativa de la empresa Centro de Contacto & BPO S.A.

Problema de Investigación

Descripción Del Problema

El mercado de los centros de contacto se expande mundialmente y se hace cada más exigente y constantemente cambiante por los mismos requerimientos del Cliente y sus necesidades. Por lo tanto, todas las empresas prestadoras del servicio de Contact Center, necesitan posicionarse en la mente del cliente, las organizaciones del medio y con mayor razón en la mente de sus trabajadores, siendo de gran importancia el asegurar una calidad de vida de cada uno de sus colaboradores y con mayor razón los del área operativa quienes están directamente comprometidos con la prestación del servicio que requiere el Cliente Corporativo hacia sus usuarios finales, los cuales se ven mayormente afectados por enfermedades laborales las cuales tienen su origen en posiciones sedentarias por periodos largos de tiempo. Por tal razón, es de vital importancia identificar oportunamente los riesgos a los que pueda estar expuesto su personal dependiendo la labor que desempeña, brindando las herramientas adecuadas, de calidad y oportunamente evitando esfuerzos adicionales de los trabajadores al realizar su labor.

CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A. ha decidido iniciar un proyecto que trabajará de la mano con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para evitar las

enfermedades laborales en el personal del área operativa, permitiendo tratar los peligros y controlar sus riesgos y por ende mejorar su desempeño.

Así mismo, la organización aspira a reducir sus gastos por concepto de incapacidades, rotación y enfermedades laborales, de tal manera, que mejore su productividad y se logre incrementar sus ingresos, viéndose reflejado el retorno de la inversión en este proyecto y obteniendo el reconocimiento de buenas prácticas en la industria, además de la mejora en la calidad de vida de sus trabajadores.

Formulación Del Problema

La Alta Gerencia de CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A., ha implementado una filosofía de mejoramiento en la calidad de vida de sus trabajadores del área operativa, de tal manera que se trabaje conjuntamente con su Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para evitar las enfermedades laborales en esta área de la organización.

Se presenta propuesta para prevenir enfermedades laborales en el área operativa de la empresa CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A., basándose en los conocimientos del proceso operativo y sus actividades, buscando así, cumplir y satisfacer los objetivos de la Organización y paralelamente los de los trabajadores.

El colaborador de CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A. cuenta con competencias que involucran habilidades y destrezas en servicio al cliente, además, habilidades comerciales y

conocimientos generales en atención presencial y telefónica, lo cual requiere de buenas condiciones laborales, una buena salud física y mental.

¿Cómo disminuir las afectaciones por la aparición de enfermedades laborales en el proceso operativo de la empresa CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A.?

Sistematización

En el proceso de Operaciones, los agentes permanecen sentados frente a un computador con jornadas laborales de 8 horas con dos descansos de 15 minutos, uno en la mañana y otro en la tarde y una hora de almuerzo.

Muchas veces el alto tráfico de llamadas no permite la realización de pausas activas, lo que genera agotamiento, malas posturas, mayor esfuerzo físico y mental.

Esta persona debe ser capaz de capturar las emociones y necesidades de otros, con un vocabulario amplio, capaz de percibir mucha información y manejar exigencias emocionales.

Señala un estudio que inspeccionó el Trabajo británica (HSEQ) a la Universidad de Sheffield *“trabajar como teleoperador es más estresante que otros trabajos como secretariado, técnico de mantenimiento, auxiliares o trabajadores manuales. El nivel de estrés varía según características como la dimensión del centro de trabajo, el tipo de centro (telefonía, financiero), el tipo de contrato y el nivel de control que la empresa ejerce sobre el trabajo realizado. También es más estresante cuando el teleoperador no puede hacer uso de sus capacidades, tiene*

más carga de trabajo, no tiene claridad sobre lo que tiene que hacer y tiene exigencias contradictorias”.

El sonido en altos decibeles continuos es uno de los riesgos laborales presentes en estos centros de trabajo a causa de los sistemas de audio que usan, los cuales generan un alto nivel de sonido por encima de los 85 decibelios, por lo general por encima de los 52 decibelios, haciendo que los trabajadores deban aumentar el volumen para lograr comprender claramente a quien se encuentra al otro lado de la línea telefónica.

Encontramos un riesgo biológico por el uso de aire acondicionado y el no tener los audífonos personales sino compartidos, también elementos del puesto de trabajo (sillas, mesas, pantalla, etc.) que en ocasiones se encuentran en malas condiciones, el permanecer sentado en una misma posición durante tiempos prolongados ocasiona una importante carga muscular que pueden tomar una adopción de malas posturas dadas por el poco movimiento permitido en estas actividades.

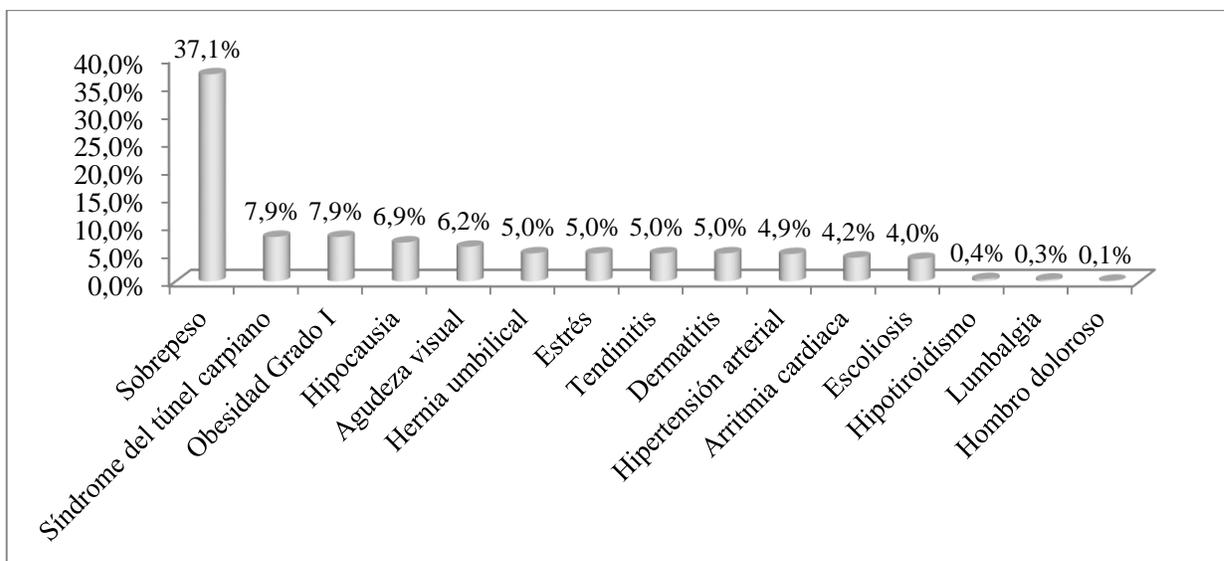
Se identifican fatigas osteomusculares afectando directamente miembros superiores en el personal de call center, con elevadas tasas. Con porcentajes de un 56% de los hombres y un 71% de las mujeres han alcanzado a describir molestias en hombros y cuello, otras se han detectado con la alta exposición a factores de riesgo ergonómicos por un uso excesivo del mouse, teclados y también factores psicosociales como altas exigencias psicológicas sin dejar de lado los dolores de espalda y lumbar.

Tabla 1
Patologías Diagnosticadas

PATOLOGIAS DIAGNOSTICADAS	No. PERSONAS
Sobrepeso	630
Obesidad Grado I	135
Síndrome del túnel carpiano	135
Hipoacusia	118
Agudeza visual	105
Tendinitis	85
Dermatitis	85
Estrés	85
Hernia umbilical	85
Hipertensión arterial	83
Arritmia cardiaca	72
Escoliosis	68
Hipotiroidismo	7
Lumbalgia	5
Hombro doloroso	2
TOTAL	1700

Resultados de exámenes médicos I Semestre de 2018 (Elaboración propia)

Gráfica 1
Patologías Diagnosticadas



Las patologías más observadas dentro de la evaluación son las alteraciones nutricionales donde el sobrepeso alcanza el 40% y la obesidad grado I el 7,9 %, hipotiroidismo con 0.4%, arritmia cardiaca con 4,2%, patologías que pueden tener gran incidencia en problemas circulatorios y metabólicos, este tipo de alteraciones pueden desencadenar patologías como la Hipertensión arterial que en estos exámenes tiene una afectación del 4,9% , problemas de triglicéridos y colesterol alto y, esto asociado a las jornadas de trabajo, la carga laboral, los factores externos, los factores hereditarios pueden aumentar el riesgo de generar alteraciones graves en este tipo de patologías por lo cual es importante empezar a generar programas de promoción y prevención de enfermedades de riesgo cardiovascular.

La segunda patología es la del Síndrome del Túnel Carpiano con 7,9%, Tendinitis con 5%, estrés 5%, hernia umbilical con 5%, escoliosis con 4%, lumbalgia 0,3%, hombro doloroso 0,1%, que ocasiona malestares generales en los cuales se recomienda la valoración por parte de medicina general y Cirugía General.

La tercera patología que más se presenta y que tiene posibilidad de tener relación con el trabajo y por la cual es necesario implementar programas de vigilancia epidemiológica son los casos de alteraciones de la agudeza visual con 6,2% e hipoacusia con 4%, dermatitis con 5%, además de trabajar con los colaboradores, capacitarlos y en lo posible garantizar que las condiciones sean las más adecuadas para prevenir el aumento de la patología y la aparición de otras asociadas.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Presentar la propuesta para prevenir enfermedades laborales en el área operativa de la empresa CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A., a través de una serie de actividades realizadas conjuntamente con el área de SYST, asegurando el uso y apropiación de los lineamientos definidos por la empresa, requisitos legales nacionales e internacionales para lograr la mejora en los indicadores de índice de rotación, ausentismo y enfermedades laborales.

Objetivo Especifico

Realizar un diagnóstico de la empresa CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A. que permita conocer el índice de afectación de los trabajadores del área operativa, por causa de enfermedades laborales.

Identificar las oportunidades de mejora en las actividades implementadas por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A. a partir del análisis de la información, normatividad nacional e internacional vigente.

Diseñar e implementar una estrategia que permita fortalecer los programas de prevención de enfermedades laborales que han sido implementadas por el Sistema de Gestión de Seguridad y

Salud en el Trabajo de la empresa CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A., donde se asegure el mantenimiento de una buena cultura en la adopción de buenas prácticas en el área Operativa.

Justificación y Delimitación de la Investigación

Justificación

La exigencia del mercado hace que las organizaciones en la actualidad estén en capacidad de proporcionar altos niveles de calidad a sus trabajadores, así mismo, brindar las óptimas condiciones laborales para ellos, suministrando las herramientas y los elementos necesarios para la realización de sus actividades y así cumplir con los objetivos planteados por la Compañía que están orientados al cumplimiento de los requisitos y necesidades del cliente lo cual se verá reflejado en la atención y satisfacción de los mismos en Clientes ya sean corporativos, internos o usuarios finales. La gestión de los procesos que se llevan a cabo en la organización, se constituye en la manera indicada de responder a tales expectativas, dependiendo ésta del compromiso que se tenga en todos los niveles de la Compañía.

Con el aseguramiento de los Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo se pretende garantizar la salud mental, física y las condiciones adecuadas de trabajo, partiendo del compromiso de la alta gerencia y el de toda su organización, gestionando de la mejor manera los recursos y metodologías apropiadas.

CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A., ha evolucionado e implementado acciones de mejora continua desde su origen, y planea darle continuidad a esta filosofía ya que gracias a esto ha sido notable la mejora de los procesos y actividades ejecutadas y evaluadas.

Se pone en marcha la propuesta para prevenir las enfermedades laborales en alianza con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A., de tal manera que permita potencializar el desempeño de los trabajadores y por ende de los procesos y de cada una de las actividades que se realizan en la organización incrementando el aporte de la Compañía al negocio de Contact Center.

Las políticas relacionadas con el desarrollo del objeto social de la Organización, se han ido transmitiendo a todos los trabajadores que conforman la comunidad de centros de contacto a través de la práctica diaria de las mismas, lo cual se pretende continuar con la mejora del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. La solicitud, preparación y revisión de los cambios del Manual de Gestión y de la documentación referente con el Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se desarrollan de acuerdo con las disposiciones adoptadas para el control de información documentada del Sistema de Gestión de Calidad implementado y certificado en la Compañía.

Es pertinente realizar una mejora en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para contribuir con constancia a la efectividad de los programas de prevención de enfermedades laborales, ya que se requiere para lograr este proyecto, que impulsa y dimensiona a nivel profesional y personal a los trabajadores vinculados con la Organización y a la evolución de la Compañía dentro del negocio.

Podemos determinar que no hay buenas prácticas en los procesos que involucran la Seguridad y Salud en el Trabajo, debido a que no se encuentra una conexión efectiva con los lineamientos establecidos por el Sistema de S y ST, evidenciando que hay un desconocimiento de los mismos,

falta de interés por parte de los trabajadores en el cumplimiento de políticas y actividades que aporten a la mejora de su calidad de vida y a la prevención de enfermedades laborales.

Es importante que haya un vínculo coherente entre lo que se quiere y se debe hacer en la organización con el fin de cumplir con los objetivos que define la compañía al inicio de cada año cuando se realiza la Planeación estratégica.

Delimitación

Investigación orientada a prevenir enfermedades laborales en el área operativa de la compañía, trabajando conjuntamente con el Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo de la compañía CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A. de la ciudad de Bogotá D.C que involucra el continuo mejoramiento y seguimiento en los procesos con su interacción a partir de la promoción y prevención.

Limitación

- Al tratarse de establecer la proporción o tasa de trabajadores expuestos, afectados a los directivos no les agradan alteraciones que sean motivo de vigilancia dentro de la empresa y más cuando se evaluará el grado de satisfacción de los empleados con respecto a las actividades del programa.
- El seguimiento del sistema de vigilancia se debe considerar con conformidad de los objetivos definidos, los requisitos legales aplicables y los criterios establecidos, todo cambio generado por las actividades de medición y seguimiento tienden a ser limitantes en los estudios.

- La empresa suministra datos generales para realizar el análisis de información, por temas de confidencialidad de la información no se permite tener acceso a los exámenes médicos realizados a los trabajadores.
- Falta de disposición de los Líderes de Proceso para dictar capacitaciones en temas relacionados a prevención de enfermedades laborales.
- Falta disposición de los asesores para realizar las pausas activas.

Marco Referencial

Estado Del Arte

5 Tesis Universidad ECCI

Tesis 1. “Diseño del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, basado en la norma NTC-OHSAS 18001: 2007 para gestión franca SAS, Cota- Cundinamarca, Escuela Colombiana De Carreras Industriales – ECCI, Cuevas Veloza Claudia Patricia, Nieto Rincón Leslie, Bogotá 2017.

Identifican peligros relacionados con actividades propias y así determinar controles y toma de decisiones enfocadas a reducir riesgos y peligros asociados a la labor.” (Cuevas Veloza Claudia Patricia, 2017)

Es muy importante realizar una identificación oportuna de los peligros en las organizaciones, identificar sus riesgos, así como determinar las medidas de control para cada uno de los casos

identificados, de tal manera que se generen los planes de acción que lleven a gestionar los problemas, sus causas potenciales para realizar actividades que se conviertan en soluciones efectivas y eficaces que aporten a la mejora en la salud de los trabajadores y por ende contribuya a blindar la organización de caer en incumplimientos que lleve a generar sanciones, multas o incluso hasta el cierre de operaciones.

En un ambiente de trabajo no se debe minimizar la importancia de un peligro o de un riesgo, debido a que este puede aumentar su impacto y probabilidad en algún momento y puede llegar a afectar al personal de forma crítica si no se le presta la atención adecuada en el momento oportuno.

El trabajar conjuntamente con las partes interesadas y mostrar los beneficios de participar en las actividades propuestas, va a llevar a generar una cultura de prevención que poco a poco se expandirá por toda la organización.

Cuando somos líderes de procesos nos encontramos con la barrera de que las personas son muy poco participativas de estas actividades ya que las ven como aumento a su trabajo diario, sin embargo, debemos llegar cargados de muy buenos argumentos, ventajas, beneficios no solo para la empresa sino para sus trabajadores de tal manera que llamemos la atención de los colaboradores y los entusiasmemos a participar.

Debemos tener muy en cuenta, que los peligros y riesgos que no se identifican, ni se clasifican, ni se tratan oportunamente se pueden convertir en una bomba de tiempo que puede afectar masivamente a los trabajadores, causando afectaciones severas en la salud y más grave aún si la empresa se ve involucrada por negligencia.

Tesis 2. “Propuesta metodológica de actuación sobre la cultura en el marco de la planeación e implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo según el Decreto 1072 de 2015, Universidad ECCI, Alzate López Juan, Castro Robles Luis, Moreno Quintero Edwin, Bogotá 2017

La importancia de la implementación del SG-SST en las compañías actuales acorde a su funcionamiento regidos a evaluación de acuerdo a la Resolución 1111 de 2017 evidenciando puntos de mejora en las organizaciones en cuanto a entrenamiento, autoridad, liderazgo y retroalimentación en cada etapa para mejorar el proceso.” (Alzate López Juan, Universidad ECCI, 2017)

Si bien es cierto, los procedimientos asociados al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo deben implementarse con ciertos requisitos como la NTC ISO 18001, en transición a la 45001; no debemos dejar de lado el cumplimiento de aquellos requisitos legales que cuando son incumplidos pueden llevar a multas, sanciones y hasta el paro de operatividad de la compañía.

El aspecto legal debemos interpretarlo de tal manera que sea claro tanto para el implementador, como para cada una de las partes involucradas y así poder lograr el objetivo propuesto.

Dentro de las actividades que debemos realizar como Responsables de Seguridad y Salud en el Trabajo es inicialmente interpretar la normatividad, conocer su alcance, sus definiciones, posteriormente se debe capacitar de forma clara, responsable y asegurando que todos los colaboradores y en todos los niveles, comprendan el papel que juegan y la responsabilidad que tienen para asegurar su cumplimiento, debe existir un liderazgo notorio, donde el responsable del

Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo sea quien lidere las actividades a realizar, fomente la participación, esté dispuesto a colaborar en la respuesta a inquietudes que el personal pueda tener, así mismo, apoyarse en los Líderes de cada proceso para asegurar la ejecución de las actividades y la participación de todos los colaboradores.

La Norma debe revisarse minuciosamente previo a iniciar su implementación, para conocer su aplicabilidad, su alcance, su objetivo, establecer responsabilidades, definir roles de liderazgo, canales de comunicación y todas aquellas exigencias que son necesarios para poder cumplir a cabalidad con los requisitos. No obstante, debemos interpretarla adecuadamente para poder dimensionar y definir la metodología más adecuada para su aplicación.

Tampoco debemos olvidar que muy alineada a la norma 18001 en transición a la 45001, están los requisitos legales que son de vital importancia para asegurar el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud de los trabajadores en una empresa. Por ello, como responsables del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, debemos estar muy a la vanguardia de los cambios que puedan llegar a presentarse en cada uno de los aspectos legales para implementar y asegurar su cumplimiento involucrando a todos los niveles de la organización desde la Alta Gerencia hasta cada una de las personas que hacen parte del Proceso Operativo.

Tesis 3. “Diseño Inicial del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para el Taller de Motocicletas Model Motors RYN en la Ciudad de Bogotá, Universidad ECCI, Valderrama Forero Constanza del Pilar, Bogotá 2018

El sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo tiene como propósito mejorar la calidad de vida y el bienestar de los empleados en las organizaciones para que, con su

implementación, sea posible generar unas condiciones seguras de trabajo y se cree un sentido de pertenencia con la organización en el desarrollo de sus respectivas labores; además de ello es de carácter legal e implica el cumplimiento de ciertos requisitos para no llegar a incurrir en sanciones económicas o penales. (Pilar, 2018)

Es de gran importancia el manejo y control del sistema de seguridad y salud en el trabajo por pequeña que sea la empresa, en las áreas en que se desempeñan las actividades a diario y más cuando se está expuesto a inhalación de sustancias químicas con gran afectación al sistema respiratorio, así como gases, humos, o material particulado entre otros.

Es de gran importancia la evaluación de los riesgos y valorar los respectivos seguimientos en busca de identificar los peligros de exposición en pro de la salud y el bienestar de los trabajadores.

Es común encontrar en este tipo de actividades toda clase de riesgos higiénicos, por lo cual cobra gran importancia los elementos de protección personal adecuados para la actividad a desarrollar certificados bajo la norma de calidad aplicable.

Tesis 4. “Propuesta para la Mitigación y Prevención de Desordenes Musculo Esqueléticos Identificados en Trabajadores de Cocina del Restaurante Central Cevichería, Universidad ECCI, Mendoza Nini Yohana, Ortiz Carrero David, Guerrero Lozano Wilfer Steven, Bogotá 2017

Los desórdenes o trastornos musculo esqueléticos constituyen una de las causas más frecuentes de enfermedades de origen laboral y ausentismo. Aparecen lentamente e inicialmente parecen inofensivos hasta que se hacen crónicos y se produce el daño permanente. Estas lesiones pueden aparecer en cualquier región corporal, aunque se localizan con más frecuencia

en espalda, cuello, hombros, codos, manos y muñecas, aunque también pueden presentarse en miembros inferiores.” (Mendoza Nini Yohana, 2017)

Los desórdenes musculoesqueléticos que van tan lento en el día a día es de atención por su exposición a causa de fuerzas repetitivas y duraderas, junto con la adopción de malas posturas lo que conlleva a diagnósticos de enfermedad laboral.

Lo anterior a causa de la falta de implementar un programa de concientización, capacitación y seguimiento al personal durante la jornada laboral.

Es de gran importancia el contribuir a generarle beneficios de manera equitativa tanto para la organización, como para el personal que se desempeña allí.

De esta manera realizar un seguimiento continuo que permita la detección temprana para influir en la prevención de enfermedades laborales, para trabajar aún más en la identificación y control de riesgo.

Con la identificación temprana de los peligros y un seguimiento continuo que contribuyan a la población de la organización a mejorar los niveles de productividad, efectividad y vida personal para cada colaborador.

Tesis 5. “Diseño Inicial del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo para la Empresa SERVITRANS S.A. de acuerdo al Decreto 1072, Universidad ECCI, Cruz Daza Johana, Padilla Parrado Hernán Camilo, Rodríguez Sánchez Ángela Viviana, Bogotá 2017

La empresa SERVITRANS tiene entre sus propósitos diseñar, desarrollar e implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo SG SST, con el fin de mejorar la

calidad de vida de sus colaboradores, lograr una reducción de los costos generados por los accidentes y las enfermedades laborales, mejorar prestación de los Servicios, realizar mayores alianzas y ante todo generar ambientes sanos para los que allí trabajan.” (Cruz Daza Johana, 2017)

Se evidencia en la actualidad los altos índices de mortalidad a causa de los micro sueños y más en tiempos de vacaciones escolares y festejos de final de año, donde las organizaciones de transporte terrestre por abarcar más viajes a los diferentes destinos nacionales, olvidan la calidad en servicio y del personal contratado.

Lo cual interfiere directamente en los conductores con enfermedades laborales al sentir la carga física, mental y largas jornadas de conducción en donde influye el clima, las vías y el tráfico que generan estilos de vida y ambientes perjudiciales para la salud.

Por esto la necesidad de crear sistemas de control e identificación y seguimiento de estándares para el mejor desempeño de la actividad y disminuir la vulnerabilidad para hacer de este el riesgo cada vez más bajo.

5 Tesis Nacionales

Tesis 1. “De La influencia del estrés y resiliencia en la calidad de vida laboral (EZENTIS S.A.), Universidad Santo Tomas, Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Bogotá 2016

Apuntan en su sistema a analizar y evaluar si existe una posible relación entre las variables estrés, calidad de vida y resiliencia en el personal versus compensación y beneficios,

condiciones del ambiente de trabajo, naturaleza de la tarea, fundamentales para el desarrollo y la seguridad laboral; de tal manera que al evaluar se pueda brindar a la empresa planes de prevención e intervención para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores.” (Universidad Santo Tomás, 2016)

Si bien es cierto la calidad de vida en gran parte depende de cada persona, es importante tener en cuenta que también debemos utilizar adecuadamente los recursos que las organizaciones disponen para la mejora del entorno laboral, debido a que este en gran parte puede equilibrar nuestro estado de salud y por ende disminuir afectaciones por causa de la actividad que realizamos.

Adicionalmente en Centro de Contacto & BPO S.A. encontramos situaciones donde los colaboradores han tenido que superar afectaciones por muerte de seres queridos, situaciones adversas que afectan su parte emocional y que de una u otra forma la organización juega un papel importante ante esta situación ya que es allí donde el colaborador esta la mayor parte del tiempo. Así que es importante incentivar la participación de los colaboradores para que se interesen en hacer parte de las actividades que fomentan su bienestar, podrán sentir su beneficio en disminución de sus cargas emocionales, actitud positiva, disposición de servicio y mejora en su calidad de vida.

Sin embargo, la participación de los colaboradores depende también de la metodología que utilice la organización para incentivar e involucrar al personal, éste debe tener una actitud motivadora, enérgica que contagie a las personas de tal manera que a mediano y largo plazo se refleje la retribución en la misma organización, así mismo tener en cuenta sus gustos, deportes, hobbies que motive su asistencia, ya que disminuirán las afectaciones por enfermedades

laborales y la cultura correctiva se cambiará por la preventiva viéndose posteriormente materializado el impacto positivo en la calidad de vida de sus trabajadores.

Estas actividades generalmente son bien recibidas por los trabajadores del área operativa quienes al sentir que la empresa se preocupa por su bienestar y les dedican tiempo eventualmente dentro de su jornada laboral para cambiar las actividades rutinarias de su trabajo y, en muchas ocasiones, van generando sentido de pertenencia, gratitud debido a que el incentivo del salario emocional compensa las presiones del día a día. Muchas organizaciones y en este caso Centro de Contacto & BPO S.A., además de realizar actividades para sus trabajadores, también generan espacios para compartir en familia con actividades lúdicas que indiscutiblemente contribuyen a fidelizar un colaborador y a motivarlo a cuidar su entorno y su salud, aportando a la calidez y unión familiar.

Cada vez más las empresas se preocupan por hacer que sus trabajadores se sientan cómodos y van generando lazos de confianza y fidelidad para que cada una de las alianzas trabajador-empresa sean un gana-gana.

Cuando se planifica la realización de actividades para mitigar la afectación por temas de estrés, situaciones adversas como afectaciones emocionales por divorcios, muertes de seres queridos y adicional a esto, estrés causado por las actividades que se realizan a diario hacen que los colaboradores se sobrecarguen de tensiones, donde se ven serias afectaciones en su salud como espasmos, dolores musculares, lumbalgias que afectan seriamente su calidad de vida y su desempeño.

Trabajo De Grado 2. “Cobertura y Acceso de la Población Trabajadora, a los Programas de Promoción y Prevención del Sistema General de Riesgos Laborales en Colombia, a Través de las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL), Universidad del Rosario, Zuluaga Salgado Judy Alexandra, Valle del Cauca 2015

Conocer el desarrollo y el progreso en este tema, con el objeto de verificar la ejecución en las prestaciones asistenciales y económicas procuradas al trabajador, la viabilidad financiera del Sistema General de Riesgos laborales, las investigaciones que en esta materia se han hecho y los programas que han sido implementados frente a los factores de riesgo a los que se encuentra expuesta esta población.” (Alexandra, 2015)

Se evidencia la importancia a nivel nacional de reconocer y mejorar el bienestar de los colaboradores, en pro de mejorar las condiciones laborales y de salud con el objetivo de obtener un trabajo seguro y de calidad en su ambiente laboral.

Así como el papel importante que juegan las ARL en la protección y capacitación a las organizaciones para la mejora continua de cada actividad laboral, que están en la constante búsqueda de protección, con la ejecución de planes de trabajo que incluyen normatividad legal vigente y acciones encaminadas a las clases de riesgo que corresponde en cada actividad, vinculándolos con estrategias frente a los riesgos y su intervención garantizando el mejoramiento y aseguramiento del entorno laboral.

Para el caso e Centro de Contacto & BPO S.A., encontramos gran participación de la ARL en cada una de sus actividades, planes de trabajo y directrices para encaminar adecuadamente el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, focalizando sus esfuerzos en el personal del área operativa donde el personal cuenta con mayor exposición a riesgos y peligros que

pueden ocasionar enfermedades laborales serías que afectan no solo la productividad sino la salud de los colaboradores.

Adicionalmente, la organización define anualmente un presupuesto a través del área de recursos humanos para asegurar la ejecución de las actividades necesarias para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Encontramos a la fecha gran participación del área operativa en actividades de prevención de estrés, de enfermedades laborales, de riesgos y peligros de tal manera que se mitigue el riesgo de su ocurrencia.

Se evidencian seguimientos desde la Jefatura de Calidad de Vida, la Gerencia de Recursos Humanos e incluso el Comité Gerencial periódicamente participan a través de comités en la rendición de cuentas y resultados obtenidos en la ejecución de las actividades planteadas.

Es importante tener en cuenta que más que medir la eficiencia en las actividades planteadas se mide la eficacia de las mismas, donde se pueda identificar el impacto positivo en el ambiente laboral, en la salud de los colaboradores.

Trabajo De Grado 3. “Diseño Metodológico e Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Empresa de Calzado KIRA ASTRA, Cumpliendo con lo Establecido en Decreto 1072 Del 2015, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, García Ariza Zuluaga Carlos Andrés, Rocha Camacho Flor Ángela, Bogotá 2016

Enriquecer el proceso de consolidación de la empresa, no solo cumpliendo con la normatividad, sino fortaleciendo los procesos existentes dándole mayor énfasis al factor

humano, además de adquirir experiencia y conocimiento que nos permita finalizar de manera satisfactoria nuestra formación profesional.” (García Ariza Zuluaga Carlos Andrés, 2016)

Se identifica la necesidad del Decreto 1072 de 2015 al buscar la integridad de las personas e implementar de carácter obligatorio un sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en cada uno de los colaboradores, de tal manera que se logre mitigar el riesgo de exposición, así como enfermedades laborales no tenidas en cuenta anteriormente, por lo cual la tasa de accidentalidad era mucho más alta que la actual al no generar conciencia de una buena actividad que enriquezca la salud laboral y que conlleve a la evaluación del personal a su ingreso y de esta manera determinar el estado valorados para un mejor desempeño de sus labores diarias.

Lo anterior con el fin de generar beneficios a las organizaciones tales como la prevención y de accidentes e incidentes laborales y la disminución en el ausentismo laboral.

Adicionalmente, al implementar y asegurar la normatividad legal aplicable a la compañía, encontramos en Centro de Contacto & BPO S.A., una matriz legal la cual evidencia la identificación de los requisitos legales aplicables a la Compañía donde encontramos la aplicabilidad del Decreto 1072, lo cual permite a través de su adecuada aplicación y cumplimiento a nivel organizacional, ante los Clientes, ante los entes reguladores y ante cualquier seguimiento que se realiza con entes internos y externos. Adicionalmente, este decreto tiene cubrimiento para el personal que es contratado por contrato civil, administrativo o comercial, así como a los contratistas y al personal que es contratado en misión.

Razón por la cual, en la matriz legal se evidencia claramente el cumplimiento al requisito de afiliarse al Sistema General de Riesgos Profesionales a sus trabajadores, seleccionar la entidad Administradora de Riesgos Profesionales, diligenciar el formulario de afiliación, trasladar

voluntariamente a sus trabajadores de ARL, informar a los trabajadores y a la EPS sobre la ARL a la que están afiliados, de la obligatoriedad de las cotizaciones y del plazo para el pago de las cotizaciones, todo esto a través del pago de aportes al sistema de seguridad social y del Programa de inducción y entrenamiento. Adicionalmente se evidencia la inclusión de los trabajadores temporales dentro del PSO, se lleva la investigación cuando por casos de ATEP haya muerte, dejando el reporte de ATEP para trabajadores en misión.

El Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo lleva un control adecuado al cumplimiento del Decreto lo que blindo la compañía de posibles afectaciones.

Trabajo De Grado 4. Propuesta de Diseño de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo para la Empresa Kafitt Sport, Contemplando el Decreto 1072 de 2015 y la NTC Oshas 18001, Universidad Católica de Manizales, Barrero Violeta, Dosman Viviana, Pardo Carlos, Varela Vanessa, Vidal Jenny, Santiago de Cali 2017

Diseñar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) de acuerdo a la normativa vigente colombiana aplicable a riesgos laborales para la empresa Kafitt Sport contribuyendo con el bienestar de sus trabajadores y minimizando los factores de riesgo a los que se exponen.” (Barrero Violeta, 2017)

Cuán importante es el diagnóstico en las organizaciones, donde se evidencia las condiciones de cada persona para llegar a valorar los riesgos de exposiciones que se evidencian en la labor cotidiana por medio de la normatividad vigente que aclare y sirva de guía para establecer los mejores procedimientos y condiciones laborales.

Encontramos en Centro de Contacto & BPO S.A. una matriz de identificación y valoración de riesgos y peligros de acuerdo a la actividad que se realiza en el área operativa debido a que es el foco de este estudio, con el fin de establecer su tratamiento, responsables, nivel de criticidad y así mismo realizar los seguimientos correspondientes para mitigar, eliminar o asumir el riesgo.

Es importante involucrar al personal del área operativa en todos los niveles para asegurar el uso y apropiación de los lineamientos y requisitos legales, contractuales y aplicables al negocio de contact center, así como el constante trabajo de cada uno de ellos para asegurar la implementación adecuada, incluyendo el conocimiento que debe ser un factor priorizado a tener en cuenta.

Como se indica en la tesis Nacional No. 3, desde Centro de Contacto & BPO S.A., se está asegurando el cumplimiento de este decreto en esta compañía y en la verificación de información realizada se evidencia un cumplimiento adecuado al mismo.

Trabajo De Grado 5. “Implementación de un Sistema de Gestión de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial en las Bodegas Atemco LTDA, Ipiales Universidad Ces Medellín, Guio Caro Zul Emilce, Meneses Yepes Omaira, Pasto 2011

El determinar condiciones de salud y de trabajo para implementar un sistema de gestión seguridad y salud ocupacional que permita planificar acciones preventivas a partir de la identificación de riesgos que causen accidentes de trabajo y enfermedades laborales para mayor funcionamiento de la empresa, productividad y cambio en la vida de los empleados.” (Guio Caro Zul Emilce, 2011)

Una buena implementación de un programa confiable que permita controlar todas y cada una de las actividades que se puedan mantener y ejecutar para la salud colectiva de los empleados con políticas de seguridad encabezados por un grupo de brigadas de emergencia de la mano de salud ocupacional con vigilancia continua para la identificación de las condiciones laborales.

A la hora de implementar se debe interpretar adecuadamente la norma para poder definir responsabilidad para su aseguramiento y mantenimiento, así mismo sus evidencias con el fin de llevar la trazabilidad de la implementación realizada. Cabe anotar que en Centro de Contacto & BPO S.A., se ha dejado un registro claro y consistente de todas las actividades que se han llevado a cabo, involucrando a cada uno de los trabajadores del área operativa lo que permite mitigar el riesgo de incumplir los requisitos y de paso trabajar junto al personal operativo para mejorar su calidad de vida.

Cuando la organización planifica la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, involucra al Jefe de Calidad de Vida, Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo, para realizar seguimiento a cada uno de los requisitos y hacer que hagan parte del día a día en los colaboradores.

5 Tesis Internacionales

Trabajo De Grado 1. “Impactos Psicosociales de la Organización del Trabajo en Trabajadores de Call Center. El Síndrome de Burnout, Universidad de la República de Uruguay, Lujan Elizabeth, Montevideo, febrero 2016

La existencia de varios factores de riesgo en los teleoperadores prevalece de tareas repetitivas, mecánicas, posturas laborales, exigencias de metas y tiempo de respuesta, entre otros provocando agotamiento extremo mental y físico conllevando a estrés laboral, sumado a cargas personales.” (Elizabeth, 2016)

Todas las personas llegamos en algún momento a afectarnos por sobrecarga laboral o por diferentes circunstancias que hacen parte de nuestra vida diaria, nuestro trabajo y diferentes obligaciones o deberes a los que estamos expuestos. En el caso de los call centers, especialmente los agentes que laboran en el área operativa de los centros de contacto están expuestos a jornadas de 8 horas donde las actividades son repetitivas, permanecen en la misma postura durante toda su jornada laboral, en ocasiones sus descansos se ven afectados o recortados por el alto tráfico de llamadas, donde se ven obligados a dar continuidad a su labor o a suspender sus breaks para no afectar la productividad.

Cuando se acumulan las cargas laborales, los quehaceres del día a día, el estrés laboral, agotamiento físico, agotamiento mental y otras situaciones que se puedan presentar, la persona empieza a ver su salud afectada, donde su vitalidad no es la misma, presenta episodios de somnolencia, dolores de cabeza, desconcentración, desmotivación lo cual con mucha probabilidad puede dar origen a una enfermedad laboral donde hay que actuar inmediatamente con medidas de prevención para mejorar el entorno de estas personas y evitar que se afecten críticamente.

Los centros de contacto se convierten en lugares de trabajo que muchas veces cuentan con espacios reducidos para el desempeño de la labor, sumado a esto está el exceso de ruido debido a la cantidad de personas que habla al mismo tiempo, en ocasiones se presentan ambientes de

bochorno o altas temperaturas donde la ventilación no está lo suficientemente adaptada para suplir la necesidad y cuando se adapta el aire acondicionado puede llegar a temperaturas extremas de frío y si se apaga, de calor, hay casos en donde las sillas están en mal estado y contribuye a que las personas estén sentadas incómodamente durante su jornada laboral, lo cual afecta notoriamente el desempeño de los trabajadores ya que no les permite estar cómodos en sus espacios de trabajo.

El objetivo desde seguridad y salud en el trabajo es identificar cada uno de estos factores que conlleva a la aparición de enfermedades laborales y adicional a esto realizar un seguimiento a cada una de las personas que se identifique puedan llegar a afectarse, de tal manera que se mejore su ambiente laboral, su puesto de trabajo y en general su entorno para que los trabajadores desempeñen sus actividades dentro de un ambiente tranquilo y con las comodidades que le permitan ser productivo.

Tesis 2. “Análisis del clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de Call Center Internacional en la empresa SETEL Periodo 2015- 2016, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas, Sarmiento Mosquera Christian Wilson, Torres Murillo Liliana Lilibeth, may-2017 Guayaquil

Clima laboral y rotación frecuente es el estudio de análisis y asertividad en la comunicación eficaz y efectiva entre trabajadores y jefes.” (Sarmiento Mosquera Christian Wilson, 2017)

Algunas de las afectaciones que presentan los trabajadores son las malas relaciones entre los equipos de trabajo y el mal ambiente laboral, que sumado a afectaciones laborales y del día a día, sobrecargan a los trabajadores y pueden llevar a afectar la salud de las personas.

No hay cosa más desagradable que sentir presión o desmotivación al llegar a su sitio de trabajo, es así como las personas que son líderes de área tienen mucha importancia en la resolución de conflictos, a través del diálogo, la imparcialidad a la hora de engranar a su equipo y lograr que entre todos haya el apoyo que se requiere para llevar a cabo las actividades propuestas.

Una buena comunicación con el personal contribuye efectivamente para que las relaciones laborales funcionen adecuadamente y se logre el engranaje dentro del equipo de trabajo y con otras partes de la organización con las que haya que relacionarse.

Si bien es cierto nuestro foco es la prevención de enfermedades laborales en el área operativa del call center, este material de consulta nos permite relacionar las comunicaciones con la interacción con los equipos de trabajo donde a la hora de prevenir enfermedades laborales, podemos implementar medidas efectivas que pueden ser adoptadas por los colaboradores donde la propuesta sea atractiva y cada uno de ellos sienta que está siendo tenido en cuenta para implementar estrategias de mejora.

Si hablamos del material consultado, podemos determinar que se logra un buen rendimiento de los trabajadores con un ambiente laboral en donde se sientan protegidos, con óptimas condiciones de seguridad para no bajar sus índices de productividad, nos identificamos toda vez que contando con trabajadores estables, se reducen los costos por continuas incapacidades y así lograr el control permanente de los riesgos en el área de Operaciones y continuas mejoras en cada uno de los procesos que cuentan con fallas ocupacionales para generar conciencia y disminuir los índices de rotación.

Desde el punto de vista del Ministerio de Protección Social en la Resolución 2646 de 2008, donde exige a las empresas preocuparse por el bienestar físico, psicológico y social, estableciendo o identificando aquellas características que influyen en la calidad de vida laboral del trabajador, permitiendo parámetros para la evaluación, prevención, intervención y monitoreo constante de riesgos que la afecten.

En la actualidad muchas empresas utilizan focus group y diversas actividades donde le permiten al trabajador expresarse y tener una conversación con quien se tenga el conflicto y en presencia de una tercera parte que no esté involucrada en el conflicto, permita tener una visión más amplia e imparcial del conflicto y así emitir un concepto para posibles soluciones. Posteriormente a ello, se realizan sesiones de seguimiento para asegurar la mejora en las relaciones y por ende las buenas relaciones en los equipos de trabajo.

Tesis 3. “La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales, Universidad Complutense de Madrid, Flores Salinas Oriana Fiorella, 2018 Madrid

El objeto de estudio se centra en los procesos de comunicación en el uso de la difusión de la prevención de riesgos de acuerdo a las experiencias realizadas en empresas e instituciones. Así, con estos procesos de comunicación como objeto de estudio en ésta investigación, se pretende brindar recomendaciones para la elaboración de futuras propuestas de trabajo, relacionadas con la Prevención de Riesgos Laborales (PRL). (Fiorella, 2018)

Definitivamente la comunicación es el punto clave de seguimiento y la estrategia que deben adoptar todas las organizaciones para los cambios que se aproximan normativamente cada vez

más en pro del beneficio de la salud y el bienestar de los trabajadores y las organizaciones, venciendo la resistencia a los cambios que estas generan.

La escucha activa debe ser implementada como una disciplina fundamental de prevención para la toma de decisiones que se acojan y de esta manera la creación de culturas de prevención.

Tesis 4. “Sistema de gestión para la Evaluación y Prevención de Riesgos Laborales en el sector Construcción (PYMES), Rodas Espinoza Roberto Iván, Universidad de el Salvador, 2012 San Salvador” (Ivan, 2012)

La alta incidencia de contraer enfermedades laborales entre obreros del sector de la construcción hace replantear cada vez a los empleadores el establecer comités para adoptar las medidas adecuadas para condiciones de trabajo seguro.

Se evidencia que la industria de la construcción altamente expuesta a incidentes y accidentes laborales, así como gran impacto en incapacidades bien sea por enfermedades de exposición al medio ambiente, por esfuerzos permanentes, requieren de un mayor control y seguimiento para un mejor manejo.

Además de capacitar al personal constantemente, para crear importancia en cada actividad y generar conciencia de los riesgos a los que se encuentran expuestos bien sea por requerimientos operacionales o técnicos que se realicen.

Adoptar las medidas necesarias para mantenimiento continuo de herramientas y maquinaria para un buen uso, así como la debida señalización que juega un papel importante y visualmente fácil de identificar.

Tesis 5. “Diseño e Implementación de Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional en la Planta de Yauris, Universidad Nacional del centro del Perú, Fabián Ruiz Enrique Rubén, 2017 Huancayo, Perú

Los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales por la falta de la capacitación inherente a la labor que va a desempeñar el trabajador tienen un gran Impacto económico ya que generan daños y pérdidas refiriéndonos a dos grandes aspectos es decir al costo humano y al costo económico propiamente dicho.” (Rubén, 2017)

Se evidencia en Centro de Contacto & BPO S.A. la necesidad urgente de capacitar al personal y fomentar el autocuidado en la realización de cada labor, ya que el desconocimiento en salud ocupacional hace perder competitividad frente a las demás organizaciones y credibilidad al personal que labore allí, además de generar un gran impacto en los costos de la organización por tener que cubrir puestos de trabajo por ausentismo laboral, pagos de indemnizaciones, sanciones y costo humano por la rotación de personal que genera el desconocimiento de las mismas.

Cuando no se trabaja en pro de la mejora en el ambiente laboral de las organizaciones, ocasiona malestar general y muchos de los colaboradores prefieren incapacitarse, ausentarse o incluso renunciar a la labor que realiza con tal de no afectar su salud.

En el caso de Centro de Contacto & BPO S.A. actualmente se están generando costos por valor de \$195.196.087 pesos nuestro enfoque se encamina a disminuirlo en el primer trimestre de implementación del proyecto en un valor de \$104.055.054, lo cual beneficia notablemente la organización. Cabe aclarar que será progresivo mes a mes y se requiere de un minucioso seguimiento para cumplir exitosamente la meta.

Marco Teórico

“Herramientas De La Prevención De Riesgos Laborales.

Para prevenir los riesgos en el trabajo, la herramienta fundamental de los técnicos especialistas en Prevención de Riesgos Laborales es la evaluación de riesgos.

En la evaluación de riesgos lo que se busca es realizar un estudio para analizar condiciones del lugar de actividades laborales e identificar peligros de exposición en sus condiciones.

Es posible identificar peligros que puedan ser controlados y eliminados prontamente, los demás se deben evaluar permanentemente, según el tiempo de exposición y la amenaza de los perjuicios que puedan causar.

Con este hallazgo, se adquiere la lista de riesgos que pueden evidenciarse por su gravedad menor o mayor gravedad, posteriormente se plantearán medidas para mitigar o reducir los riesgos del puesto de trabajo.

Posterior a la identificación realizada se deberá planificar e ir adoptando paulatinamente las medidas que los especialistas en el Sistema de Gestión Prevención de Riesgos Laborales indique.

Clasificación de Riesgos Laborales

Por medio de la clasificación de riesgos se logra aplicar un sinnúmero de políticas aplicadas a la organización preventiva a cargo de los especialistas enfocados en el control y autocuidado de los trabajadores con actividades preventivas, o el acompañamiento de las ARL asignadas a la organización y de esta manera realizar un trabajado en conjunto.

Área Internacional

La OIT como objetivo se ocupa de la prevención de riesgos en los ambientes laborales y de esta manera gozar de un medio ambiente de trabajo sano y en condiciones seguras en todos los niveles, con participación de decisiones en pro de asegurar el entorno.

Encontramos una cultura preventiva la cual se puede adoptar como “el producto de los valores, actitudes, competencias y patrones de comportamiento, grupales e individuales, que determinan el compromiso y el estilo y la competencia de los programas de salud y seguridad de la organización y la sociedad”. (Callizo, 2014)

En los ambientes laborales de deben realizar los análisis de riesgos correspondientes para identificarlos oportunamente, así como las enfermedades laborales a las que están expuestos los trabajadores, de tal manera que se pueda determinar un tratamiento a cada uno de ellos con el fin de prevenir, mitigar o eliminar su existencia.

Sin embargo esto no es suficiente, debido a que se debe asegurar las mejores condiciones para los trabajadores realizando monitoreos permanentes a los lugares de trabajo y al entorno, así como realizar seguimiento periódico a los casos identificados.

Es de anotar que la organización debe considerar las acciones preventivas y correctivas, teniendo en cuenta capacitaciones focalizadas donde se fomente la cultura de realizar actividades que contribuyan a la buena salud de los trabajadores.

El compromiso con la salud de los trabajadores entonces será de los Profesionales en Seguridad y Salud en el Trabajo, los empleadores y de los entes encargados de controlar las adecuadas condiciones laborales de los trabajadores. Así mismo, los trabajadores son responsables de adoptar las buenas prácticas que implementen las empresas en pro de contribuir a las mejores condiciones de salud de ellos, siendo posible el logro de este propósito con el liderazgo del equipo Gerencial de la Organización y Líderes de cada proceso.

“Armonía entre Calidad de Vida Laboral vs Salud Mental En El Trabajo

La validez explicativa general del modelo de calidad de vida laboral y salud mental en el trabajo, y de sus escalas de medida. Este modelo incluye cuatro grupos de condiciones estructurales: condiciones de trabajo, condiciones de adaptación, condiciones de ajuste, y condiciones de experiencia subjetiva (bienestar y salud laborales); y un grupo de condiciones moduladoras.

El modelo conjunto de calidad de vida laboral y salud mental en el trabajo es un modelo de carácter integrado para explicar simultáneamente el bienestar laboral psicológico (BLPS) y la salud mental laboral (SML) de los trabajadores.

Estructura Del Modelo

El modelo de calidad de vida laboral y salud mental en el trabajo incluye como condiciones antecedentes del bienestar y salud de los trabajadores, sus respectivas (a) condiciones de trabajo -concebidas como input laboral-, (b) sus condiciones de adaptación - que recogen los recursos e interpretaciones del trabajador-, y (c) las condiciones de ajuste trabajo-trabajador resultantes -que reflejan el ajuste o discrepancia logrado entre los valores reales y los valores deseados de las dos condiciones anteriores. Las condiciones de experiencia subjetiva son las condiciones consecuentes finales, y contienen justamente el BLPS y la SML de los trabajadores. En rigor, el BLPS recoge todas aquellas consecuencias del trabajo sobre el trabajador de carácter no clínico, en tanto que la SML recoge a su vez todas las consecuencias clínicas que sufre el trabajador por causa de su trabajo. Además, este modelo incorpora un conjunto de condiciones moduladoras que actúan de manera específica sobre ciertas condiciones de trabajo y de experiencia subjetiva.

Función del Modelo

Se trata de un modelo para explicar las consecuencias del trabajo sobre el trabajador en el día a día de la jornada laboral, (a) midiendo cómo son las demandas cuantitativas y cualitativas del trabajo que recibe (condiciones de trabajo), (b) evaluando también cuáles son los recursos con los que cuenta el trabajador para afrontar tales demandas y cómo percibe éste su entono psicosocial (condiciones de adaptación), (c) estimando cuál es el ajuste o discrepancia logrados entre trabajo y trabajador (condiciones de ajuste) ; y examinando , finalmente, cómo afecta todo ello al BLPS y SML del trabajador (condiciones de experiencia subjetiva). Su objetivo es doble: (a) evaluar primariamente los posibles factores de riesgo psicosocial presentes en la situación de trabajo -p.ej., cantidad y/o dificultad excesiva de trabajo, ambiente hostil hacia el trabajador, falta de recursos personales del trabajador, desajustes entre trabajo y trabajador... -; y (b)

explicar los efectos de estos factores antecedentes sobre el bienestar y salud del trabajador. Por lo demás, el modelo conceptúa que la SML del trabajador está anidada en su BLPS.

Entre otras características del modelo que nos ocupa merecen destacarse (a) su carácter sistemático e integrador de diversos factores que influyen en el BLPS y la SML y que habitualmente se tratan por separado, y (b) su coordinación y disposición metódica de las condiciones estructurales y moduladoras componentes.

Medidas

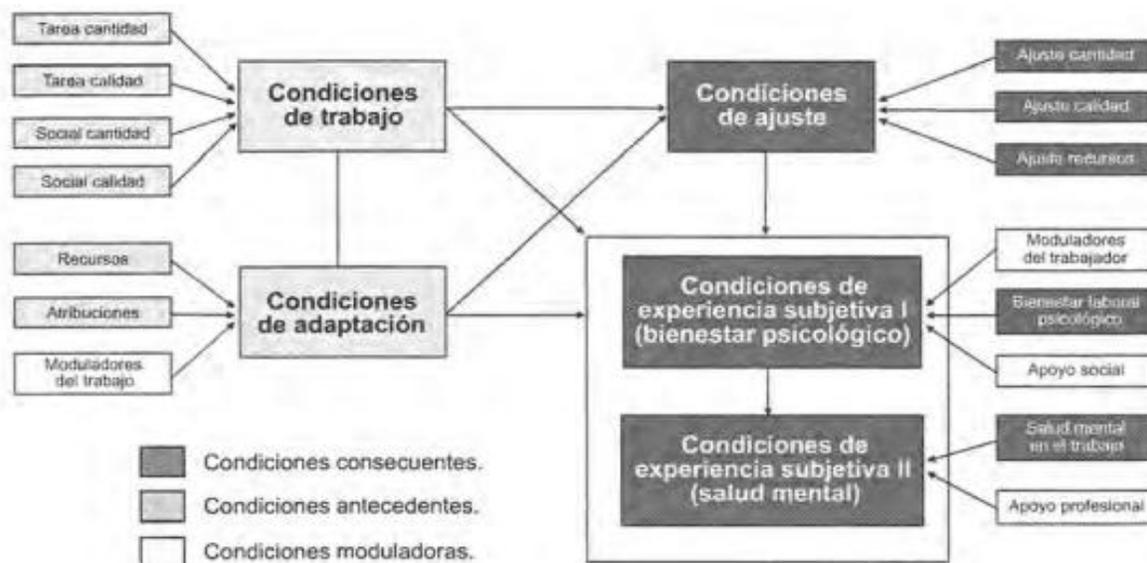
Condiciones antecedentes: (a) Condiciones de trabajo: Escala de tarea-propiedades cuantitativas (1 factor): carga de trabajo; Escala de tarea-propiedades cualitativa (2 factores): complejidad del trabajo y definición del trabajo; Escala social-propiedades cuantitativas (1 factor): cantidad de contactos sociales; y Escala social-propiedades cualitativas (6 factores): aceptación recibida del conjunto de roles, conflictos con compañeros, conflictos con clientes, conflictos con jefes, rechazo recibido de los jefes y rechazo recibido de los compañeros. (b) Condiciones de adaptación: Escala de recursos laborales del trabajador (2 factores): recursos personales generales y recursos personales sociales; Escala de atribuciones sociales (3 factores): hostilidad percibida en jefes, hostilidad percibida en compañeros y hostilidad percibida en la tarea; (c) Condiciones de ajuste: Escala de ajuste-cantidad (2 factores): ajuste de la cantidad de trabajo y ajuste de la cantidad de contactos sociales; Escala de ajuste-calidad (2 factores): ajuste de la aceptación recibida del conjunto de roles y ajuste de la complejidad del trabajo; y Escala de ajuste-recursos (2 factores): ajuste de recursos personales generales y ajuste de recursos sociales. (d) Condiciones moduladoras: Escala moduladora del trabajo (7 factores): modulación de la cantidad de trabajo, modulación del ritmo de trabajo, modulación

del contacto con clientes, modulación del contacto con compañeros, modulación de la monotonía del trabajo, modulación de la relación con clientes y modulación de la complejidad del trabajo; Escala moduladora del trabajador (6 factores): modulación personal del desgaste, modulación médica del desgaste, acotamiento del trabajo dentro de la jornada, negociación (modulación de los conflictos), desbordamiento del trabajo fuera de la jornada y modulación social del desgaste; Escala de apoyo social (2 factores). Apoyo de familiares, y apoyo de jefes y compañeros; y Escala de apoyo profesional (1 factor): apoyo profesional.

El BLPS se medirá con los siguientes siete factores extraídos de su correspondiente escala: desgaste, consecuencias afectivas positivas, consecuencias cognitivas negativas, consecuencias conductuales negativas, consecuencias físicas negativas, consecuencias sociales negativas, y absentismo; y la SML se medirá con estos nueve factores extraídos de su escala: trastorno emocional general, trastornos físicos, miedo, alteraciones perceptivas-cognitivas, abuso del tabaco, ajuste perceptivo-cognitivo, refuerzo emocional, abuso de alcohol y drogas, y accidentes laborales.” (Duro Martín, 2008)

Ilustración 1

Modelo Teórico. Clasificación de las diferentes condiciones (Duro Martín, 2008)



Consideramos este modelo adecuado para nuestro estudio, teniendo en cuenta que posee aspectos relevantes para identificar las causas de las enfermedades laborales, como trabajador-afectiva, cognitiva, conductual, física y social, proporcionando herramientas prácticas para determinar si la consecuencia del trabajo es positiva o negativa.

Encontramos en este modelo, una metodología que facilita la identificación de las diferentes causas que afectan al trabajador y nos ayuda a identificarlas de una forma práctica, encontrando que para determinar las enfermedades laborales se debe tener en cuenta los ambientes de trabajo, de adaptación, de acomodo y de modulación del trabajador, teniéndose como consecuencias el bienestar laboral psicosocial (BLPS) y la salud mental laboral (SML), sin desconocer que la SML también puede llegar a ser consecuencia de BLPS.

Las consecuencias de las enfermedades laborales pueden ser múltiples, sin embargo, como Profesionales de Seguridad y Salud en el trabajo debemos tener la capacidad de identificar cuando las enfermedades son de origen común y cuando de origen profesional.

Nos encontramos con el escenario donde la empresa se preocupa por índices de productividad, mediciones en general y cumplimiento de metas, siento desplazada la importancia de mantener las mejores condiciones laborales para los trabajadores, consideramos que hay que persuadir a la Alta Gerencia en la importancia de disponer recursos físicos, económicos, tecnológicos, humanos y los que se consideren necesarios para asegurar el bienestar de los trabajadores de tal manera, que sea una vivencia permanente y no ocasional en las operaciones, de tal manera que se pueda apalancar el buen desempeño de la organización ante sus clientes.

“Qué pasa al otro lado del teléfono?”

Aunque éste es un sector en el que la incidencia de accidentes y enfermedades profesionales no es elevada, es evidente que los teleoperadores están expuestos a una serie de riesgos derivados de la tarea, del entorno físico y de los aspectos organizativos. La documentación especializada resalta que los principales riesgos físicos a los que están expuestas las personas que realizan este tipo de tarea son las alteraciones músculoesqueléticas, debidas a la repetitividad de movimientos y a las posturas estáticas, así como las alteraciones del oído y de la voz. Además, uno de los factores de riesgo más significativos de esta ocupación está asociado a las elevadas exigencias mentales que implica el trabajo: el mantener una constante atención en la tarea, el proceso de tratamiento de la información, el riesgo de cometer errores; y a la necesidad de tratar con el público, que en muchas ocasiones comporta recibir un trato agresivo.

Estas exigencias, conjuntamente con factores de tipo organizativo, dan lugar a que se considere un trabajo con alto riesgo de estrés, de lo que en ocasiones se han hecho eco los medios de comunicación. También lo ha reconocido el Comité de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo (SLIC) de la Unión Europea que ha incluido al colectivo de los teleoperadores como uno de los que merece especial atención dentro de la Campaña Europea sobre riesgos psicosociales, cuyo principal objetivo es “llamar la atención, a través de la acción inspectora, sobre la importancia de los riesgos psicosociales en el trabajo”. Así pues, al igual que se hace en otros puestos de trabajo, los principios generales de la prevención se deben aplicar a los teleoperadores: identificar los riesgos, evaluarlos e intervenir sobre ellos, con el fin de reducir los efectos negativos que ocasionan en la salud de los trabajadores y aumentar su bienestar en el trabajo. Debería plantearse, pues, una correcta organización. Por ejemplo, la alternancia de las tareas informativas con otro tipo de tareas, la variedad en los temas tratados, la participación en la toma de decisiones, una adecuada distribución de pausas, así como un diseño ergonómico del puesto de trabajo que atienda al entorno físico y facilite el cambio de posturas. Estas medidas sobre las condiciones de trabajo deben ir acompañadas de actuaciones sobre las personas: formación adecuada, tanto en aspectos ligados con la realización de la tarea y de los equipos que se utilizan como en la gestión de la carga emocional, provisión de apoyo y promoción de hábitos saludables. De manera genérica, la conclusión sería que la prevención de riesgos debe estar presente en cualquier puesto de trabajo, a pesar de que “a priori” pueda parecer poco peligroso, y debe atender a todos los riesgos existentes, no sólo a los que parezcan que puedan producir daños más inmediatos. En cada puesto, en cada tarea, en cada entorno de trabajo, hay una persona que es el elemento crucial e imprescindible de toda

organización y a la que de be ir dirigida la actuación preventiva.” (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2013)

Nos encontramos en un escenario donde existen múltiples factores que están afectando al personal que desempeña esta labor, según este artículo, el estrés tiene uno de los mayores índices de afectación debido a que el teleoperador atiende directamente al usuario final que tiene diferentes actitudes y en ocasiones son usuarios difíciles, sumado a esto vienen afectaciones debido a posiciones sedentarias, movimientos repetitivos, afectaciones en el oído, la voz.

Para nuestro estudio encontramos que en los exámenes periódicos realizados en el I Semestre de 2018, existe gran parte de la población con sobrepeso que podría darse por varios aspectos como malos hábitos alimenticios debido a que los tiempos de breaks son muy cortos, el tráfico de llamadas es muy alto generando en el teleoperador altos grados de estrés, ansiedad, en ocasiones se omiten los tiempos de breaks y/o se reducen los tiempos de almuerzo debido al alto tráfico de llamadas lo que afecta directamente la calidad de vida del trabajador.

Si bien es cierto estas situaciones pueden estarse presentarse es importante que se analice si es una situación permanente u ocasional, si es necesario disponer de recursos adicionales o replantear la malla de turnos, si puede esta situación ocasionarse debido a factores internos como desconocimiento lo cual conlleva a prolongación innecesaria de los tiempos de conversación, fallas en los aplicativos o elementos de trabajo, ausentismo, rotación de personal, debido a que es importante identificar la causa raíz del problema para tomar las acciones correspondientes, escalando con las diferentes áreas los temas concernientes a cada una de ellas e ir avanzando en las soluciones que dependan directamente de la compañía/proceso/área y/o temas relacionados

directamente con el trabajador. Se deben analizar factores de productividad, con el fin de nivelar las cargas laborales y evitar afectaciones por enfermedades laborales.

GATISO

“Se recomienda utilizar el estándar ISO 9612:1997 en la definición de los métodos y procedimientos para la evaluación de la exposición ocupacional a ruido en los sitios de trabajo y en casos especiales de exposición a ruido como en centros de comunicación (call center), se sugiere aplicar ISO 11904-1 (2000) o ISO 11904-2 (2000). Evaluar la exposición de preferencia con dosímetros personales y utilizar la estrategia de grupos de exposición similar para evaluar la exposición.” (Ministerio de Salud, 2006)

Teniendo en cuenta que los trabajadores de un call center están expuestos a ruido permanente, es importante tomar medidas oportunamente para medir la exposición y realizar las intervenciones necesarias.

A todos los trabajadores del área Operativa se les debe practicar exámenes de audiometría al momento del ingreso a la compañía, así mismo se les debe practicar exámenes periódicos para identificar posibles afectaciones y así tomar las medidas correspondientes. De igual manera es responsabilidad del trabajador reportar oportunamente a la empresa, posibles afectaciones que identifique en su sistema auditivo para que se puedan tomar las medidas oportunamente y evitar posteriores daños en la salud o en determinado caso, remitir a control con el profesional médico quien será el responsable de identificar la severidad de la afectación y el tratamiento a seguir.

Adicionalmente, la empresa debe trabajar conjuntamente con el trabajador, jefe inmediato y Profesional de Salud Ocupacional para realizar el seguimiento a las fallas auditivas identificadas para evitar que se incrementen.

Cómo combatir el estrés laboral

“En este Manual se pone en marcha algunas estrategias básicas para reducir el estrés ocasionado por el trabajo” (Romero, 2009)

Este Manual nos permite conocer las causas, consecuencias y buenas prácticas para combatir el estrés, el cual es clave para el trabajo en el área operativa de un call center ya que los trabajadores están expuestos a altos niveles de estrés que la mayoría de veces conlleva a descuidar sus hábitos como dormir bien, alimentarse adecuadamente, realizar actividades que lo lleven a relajarse, a tener inclinaciones por el consumo de tabaco, alcohol, estimulantes, tranquilizantes o medicamentos analgésicos, para controlarlo. Todos estos factores conllevan a que las personas que laboran en el área operativa del call center se vean seriamente afectadas ya que constantemente tienen cambios bruscos en sus hábitos, a trabajos bajo presión que no les permite tomar adecuadamente sus tiempos de descanso, sus tiempos para alimentarse adecuadamente, permanecen prolongadamente en posiciones sedentarias lo cual no permite la digestión correcta de los alimentos y podría ser una de las causales por las cuales se encuentra en los exámenes médicos del I Semestre de 2018 una mayor afectación en personas con sobrepeso, además de realizar movimientos repetitivos durante toda su jornada laboral, sumado al ruido permanente de su lugar de trabajo.

Consideramos que este Manual se convierte en una herramienta que contribuye a la toma de conciencia en los trabajadores para la adopción de hábitos saludables en su día a día y con el acompañamiento del área de Salud Ocupacional, se podría tomar información contenida allí para realizar capacitaciones y actividades de prevención para la mejora de la calidad de vida de los trabajadores del área operativa.

Marco Legal

En la agrupación de actividades donde el propósito es promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones donde se promueve la armonía del trabajo al hombre y del hombre a su trabajo, es de preocupación y de interés público en el que participa el Gobierno Nacional estableciendo una serie de directrices legales encaminadas a las tareas de Seguridad y Salud en el Trabajo para garantizar el mejoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores en todas las áreas.

Encontramos normatividad vigente desde La Ley 100 de 1993 que establece la organización de la Seguridad Social en el estado, la cual tienen en cuenta el Régimen de Pensiones, Atención en Salud y Sistema General de Riesgos Profesionales y en específico para este caso, consta de una recopilación de normas y procedimientos con el objeto de prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades laborales y los accidentes que puedan suceder como consecuencia del trabajo que realizan y adicionalmente de una permanente vigilancia con el fin de dar cumplimiento a la normatividad en Salud Ocupacional.

Resolución 1111 de 2017, el Ministerio Del Trabajo

Define los Patrones Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes, donde se crea, registra, verifica y controla el acatamiento de las circunstancias primordiales de capacidad tecnológica y científica; de disposición patrimonial y financiera; y de capacidad técnico-administrativa, necesarias para ejecutar y desarrollar tareas de los empleadores y contratantes en el Sistema General de Riesgos Laborales.

De igual manera, se determina el Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales, donde se solicita a cada uno de los involucrados el cumplimiento de sus responsabilidades en temas de prevención de riesgos laborales, del desarrollo y aplicación de los Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo.

Adicionalmente, define que el Ministerio del Trabajo o quien haga sus veces, establezca gradualmente, los componentes del Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales, de acuerdo al adelanto del país, en cuanto a aspectos técnicos y científicos del sector, llevando a cabo mejoras y modificaciones que se consideren necesarias. Estos esquemas deberán ser implementados por los integrantes del Sistema General de Riesgos Laborales en las fases y dentro de las fechas que el Ministerio defina.

Que en la Ley 1562 de 2012, se habla de la operación del Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales, donde se deben realizar visitas de revisión al desempeño de los Estándares Mínimos establecidos en el Sistema.

También menciona en el numeral 5 del artículo 2.2.4.6.8 del Decreto 1072 de 2015, que hace parte de los deberes de los empleadores asegurar el desarrollo del Sistema de Gestión de

Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), donde se garantice el acatamiento de las normas nacionales vigentes, acorde a los Estándares Mínimos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales.

Según el artículo 1o del Decreto 52 de 2017, que modificó el artículo 2.2.4.6.37 del Capítulo 6 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, define un modelo de actualización para reemplazar, implementar y llevar a cabo las etapas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, confirmando la potestad del Ministerio del Trabajo para determinar los Estándares Mínimos.

Siendo Colombia parte de la Comunidad Andina de Naciones (CAN), acogió la Decisión 584 de 2004 y la Resolución 957 de 2005, donde se definen las pautas y políticas para implementar los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Decreto 472 De 2015

Se establecen los requisitos para definir las sanciones por infracciones a la normatividad en Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales, se relacionan las normas a tener en cuenta para el cierre de un lugar de trabajo o el cierre terminante de una empresa y prohibición inmediata de trabajos o tareas y donde se debe respetar las garantías para tener un debido proceso.

Resolución 1016 De 1989

Establece la organización, ejercicio y modelos de los Programas de Salud Ocupacional que deben llevar a cabo los empleadores en el país, donde éstos deben asegurar la salud y seguridad de los trabajadores a su cargo, además de responder por el correcto funcionamiento de los programas de Salud Ocupacional en los sitios de trabajo.

Decreto 1295 De 1994

Establece la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales, en temas referentes con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, la mejora en los ambientes de trabajo a través de actividades de promoción y prevención, protegiendo los trabajadores de los riesgos que puedan generarse por la forma de trabajo y que puede perturbar la salud tanto del individuo como del entorno en el lugar de trabajo, involucrando aspectos físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad. También se establecen las prestaciones para la atención de la salud de los trabajadores y las prestaciones económicas a que haya lugar por incapacidad temporal debido a accidente de trabajo y enfermedad laboral.

De igual manera, menciona que se debe reconocer y costear a los afiliados las prestaciones económicas a que haya lugar por incapacidad permanente parcial o invalidez, ocasionadas por enfermedad laboral, accidente de trabajo y muerte causada por la labor que desempeña en la empresa.

De igual manera, reforzar las actividades que contribuyan a determinar las causas de las enfermedades laborales, los accidentes de trabajo y el tratamiento de los factores de riesgo.

Marco Metodológico De La Investigación

Inicialmente es importante definir la empresa en la que se aplicará el proyecto, establecer el tema del proyecto, identificar cuál será el problema a tratar, definir el alcance, los objetivos del pro

yecto así como los recursos necesarios para llevar a cabo el proyecto exitosamente.

Posteriormente, se debe llevar a cabo el levantamiento de información con el proceso operativo el cual será objeto de intervención en este proyecto, tendremos en cuenta modelos aplicables a este proyecto basándonos en la información de las web <https://www.bsigroup.com/es-ES/Seguridad-y-Salud-en-el-Trabajo-OHSAS-18001/>, ya que consideramos aplicable para esta propuesta la Norma OHSAS 18001, debido a que es el modelo establecido por Icontec para la implementación de este Sistema, además de varias tesis que serán de gran apoyo para llevar a cabo cada una de las actividades propuestas. Debemos tener en cuenta el marco legal aplicable a este proyecto debido a que en la medida en que se aseguren estos lineamientos, blindamos la organización de multas, sanciones y/o hasta cierres de la operación de la compañía.

Posterior a este levantamiento de información, se documenta al matriz de riesgos y peligros, donde identificamos los riesgos y su plan de tratamiento a los que están expuestos los trabajadores y posteriormente plantear las acciones a llevar a cabo, las cuales pueden ser

correctivas o preventivas. Estas acciones deben priorizarse de acuerdo a la criticidad de los riesgos a los que están expuestos los trabajadores, con el fin de mitigarlos o eliminarlos oportunamente y así evitar la ocurrencia de enfermedades laborales, este proceso es de vital importancia para evitar sobrecostos o la ocurrencia de efectos no deseados.

También se deben realizar campañas de prevención fomentando buenas prácticas laborales y mejoras en la calidad de vida en el ambiente de trabajo, disminuyendo los altos índices de incapacidades y rotación, que afectan la productividad y los costos de la empresa.

Tabla 2
Diagrama de Gantt

Fases	Actividad	MES						
		ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP	OCT
1. PLANEACIÓN	1.1. Definición de la empresa para elaboración de la propuesta	P						
		E						
	1.2. Definición del tema del proyecto	P						
		E						
	1.3. Identificación del problema	P						
		E						
	1.4. Definición del alcance del proyecto	P						
	E							
2. DIAGNÓSTICO	1.5. Definición de los objetivos del proyecto	P						
		E						
	1.6. Definición de los recursos necesarios para la ejecución del proyecto	P						
		E						
	2.1. Levantamiento de información		P					
			E					
	2.2. Estudio de Modelos a tener en cuenta y Marco Referencial		P					
		E						
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS	2.3. Identificación de Normatividad y metodología aplicable al proyecto		P	P				
			E	E				
	2.4. Consolidación de Información			P				
				E				
	2.5. Elaboración de Matriz de riesgos y peligros				P			
					E			
	3.1. Análisis de Subprograma De Medicina Preventiva Y Del Trabajo, Subprograma De Higiene Industrial y Subprograma De Seguridad Industrial				P			
					E			
	2.6. Análisis Financiero (costo-beneficio)				P			
					E			
4. RESULTADOS	2.7. Entrega de avances del proyecto				P			
					E			
	2.8. Revisión del Docente				P			
					E			
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS	3.1. Elaboración Análisis Financiero (costo-beneficio)				P			
					E			
	3.2 Ajustes solicitados por el Tutor				P			
					E			
4. RESULTADOS	3.3. Correcciones realizadas por parte del Tutor				P	P		
					E	E		
	3.4 Revisión final al proyecto y alistamiento para entrega					P	P	P
						E	E	E
4. RESULTADOS	4.1 Entrega del proyecto							P
								E
	4.2. Entrega de propuesta Propuesta de prevención de enfermedades laborales a la Empresa y recomendaciones a Subprogramas De Medicina Preventiva Y Del Trabajo, De Higiene Industrial y De Seguridad Industrial							P
								E
4. RESULTADOS	4.3 Sustentación del proyecto							P
	4.3 Ajustes solicitados por el Tutor							P

Ejecución del proyecto Propuesta para mitigar el riesgo de enfermedades profesionales en el área operativa de la Empresa Centro de Contacto y BPO S.A. (Elaboración propia)

Recolección De La Información

Fuentes de Información

Se realizó un diagnóstico integral de condiciones de trabajo en el área Operativa de la empresa.

Tipo de Estudio

Analítico: Teniendo en cuenta los resultados del análisis de las condiciones de trabajo en el área operativa de la empresa se deben establecer los requisitos para dar cumplimiento al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y a las exigencias del Sector de Contact Center y BPO (Business Process Outsourcing-Tercerización de un proceso).

Método de recolección de Información

El diagnóstico integral de condiciones de trabajo se llevó a cabo de la siguiente manera:

Condiciones De Trabajo

Monitoreo ambiental de los factores de riesgo existentes en el medio laboral como la iluminación, el ruido, la temperatura y el material particulado.

Inspecciones de seguridad donde se identifica que la empresa cuenta con un programa de inspecciones donde incluye las instalaciones generales, extintores, botiquines, orden y aseo y baños.

Demarcación y señalización: Se cuenta con estudio de señalización elaborado con el apoyo de la Administradora de Riesgos Profesionales, el cual se actualiza anualmente y se hace la verificación de las señales faltantes para su solicitud.

Manual de normas de seguridad: Se tienen documentados los patrones de seguridad y salud en el trabajo, los cuales se divulgan en inducción de la compañía y se pueden consultar permanentemente en la herramienta documental que la empresa destina para tal fin; se revisan y actualizan semestralmente.

Programa de orden y aseo: Se cuenta con el programa de orden y aseo en el cual se establecen las medidas y/o parámetros establecidos por la organización con el fin de disminuir accidentes de trabajo, lograr un mayor espacio útil, mantener pisos limpios y libres de obstáculos, mejorar la movilización de las personas por áreas de tránsito; entre otros beneficios.

Reporte e investigación de accidentes: Se cuenta con programa de reporte e investigación de accidentes de trabajo, igualmente se alimenta la matriz de caracterización de los hechos ocurridos y reportados, con el cual se genera un análisis causal y estadístico de los eventos y así se implementan las acciones preventivas y correctivas para mitigar y evitar la ocurrencia de nuevos eventos.

A continuación, se describen las máquinas, equipos, herramientas, insumos, sustancias y residuos presentes en las instalaciones principales de **CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A.:**

Maquinas, Equipos y Herramientas

- Equipos de cómputo
- Diadema
- Planta Eléctrica
- Ducto de ventilación

Insumos y Sustancias

- Removedor de cera
- Desengrasante
- Blanqueador
- Ambientador

Residuos

- Residuos reciclables como papel, cartón y plástico
- Residuos biológicos
- Residuos orgánicos (desechos de comida)
- Residuos tóxicos como tóner, pilas, baterías de equipos y/o equipos de cómputo dados de baja.

Panorama De Riesgo

Para realizar la gestión de los riesgos, se pueden tener en cuenta dos etapas: La valoración del riesgo y la definición del control. En el **CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A.** se han

considerado los riesgos que pueden llegar a afectar a sus trabajadores, a través de un diagnóstico de Condiciones de Trabajo, donde los riesgos identificados fueron documentados en la MATRIZ DE IDENTIFICACION DE PELIGROS Y CONTROL DE RIESGOS, donde se aplicaron diferentes metodologías existentes como la GTC 45 y la metodología William fine. **Tabla 13**

Los Controles Recomendados

Es una de las fases más importantes en la evaluación de riesgos, debido a que allí se definen los sistemas de control en la fuente, medio y trabajador los cuales se diseñan con el objeto de controlar o reducir el riesgo de **CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A.**

De igual manera, es importante definir los tiempos para ejecutar los controles, teniendo en cuenta lo siguiente:

Corto Plazo: Su intervención es casi que inmediata, se recomienda 1 mes.

Mediano Plazo: Con intervención intermedia, se sugieren 3 meses.

Largo Plazo: Intervención de prioridad baja, se sugieren 6 meses.

Condiciones De Salud

El objetivo es elaborar un diagnóstico epidemiológico del estado de salud actual de la población trabajadora de la empresa **CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A.**, a partir del conocimiento de las características del trabajador, las condiciones laborales y los riesgos

ocupacionales presentes en el entorno, con el fin de detectar de una manera veraz para prevenir la progresión de patologías relacionadas o no con la exposición a factores de riesgo existentes en el proceso de operaciones y de la empresa, donde se llegue a orientar la toma de decisiones prioritarias en intervención y control de las condiciones de trabajo.

El informe de condiciones de Salud es aportado por el proveedor de Exámenes médicos (ingreso, periódicos y retiro), el documento físico se encuentra a cargo de la Analista de Salud Ocupacional y estará a disposición de las Entidades Promotoras de Salud.

Las actividades a realizar son:

- Elaborar el perfil socio demográfico de la población estudiada.
- Determinar la frecuencia del consumo de alcohol, de cigarrillo, hábitos de vida determinantes del estado de salud de la población.
- Detectar precozmente alteraciones del estado de salud de los trabajadores para promover su pronta corrección.
- Establecer la prevalencia de las enfermedades con mayor frecuencia diagnosticadas.
- Identificar a los trabajadores que deben ser incluidos en cada uno de los sistemas de vigilancia epidemiológica de la empresa (**SVE** para la prevención de lesiones osteomusculares, **SVE** para la prevención de lesiones auditivas, **SVE** para la prevención de lesiones visuales) los cuales se llevan a nivel nacional de acuerdo a la morbilidad diagnosticada y a la exposición ocupacional.
- Plantear recomendaciones generales y específicas que permitan la detección precoz y/o evitar la progresión de patologías relacionadas o no con la exposición a los factores de riesgo que se puedan encontrar en el área de operaciones y en la empresa.

- Recomendar actividades de capacitación sobre el origen y la gravedad de las enfermedades más predominantes en la población evaluada, y sobre las metodologías para prevenir y controlar, dirigidas a empleadores y a los trabajadores involucrados en el sistema.
- Determinar la frecuencia de los factores de riesgo para la audición reportados por los trabajadores.
- Establecer la prevalencia de patología auditiva en la población evaluada mediante audiometría tamiz y determinar las conductas a seguir con los mismos.
- Clasificar los resultados del examen audio métrico.
- Identificar a los trabajadores que requieren un examen audiológico completo y/o un lavado ótico por presentar tapón de cerumen.
- Determinar la frecuencia con que se reportan factores de riesgo para la visión entre los trabajadores examinados.
- Establecer la prevalencia de lesiones y alteraciones en el órgano de la visión y en la función visual de los trabajadores (sean causadas, o no, por el trabajo).

Análisis De La Información

Resumen Diagnóstico De Condiciones De Salud Área Operativa (I Semestre 2018)

Tabla 3
Exámenes médicos ocupacionales

ITEM	DESCRIPCION
Nombre de la Empresa	CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A.
Exámenes realizados	1700 empleados

Número de exámenes médicos practicados I Semestre 2018

Tabla 4
Perfil Socio Demográfico

RANGO DE EDADES	EDADES
Menor de 20 Años	390
Entre 21 y 30 Años	1051
Entre 31 y 40 Años	214
Entre 41 y 50 Años	42
Entre 51 y 60 Años	3
TOTAL	1700

Distribución de los trabajadores por edad

Gráfica 2
Distribución porcentual de los trabajadores por edad

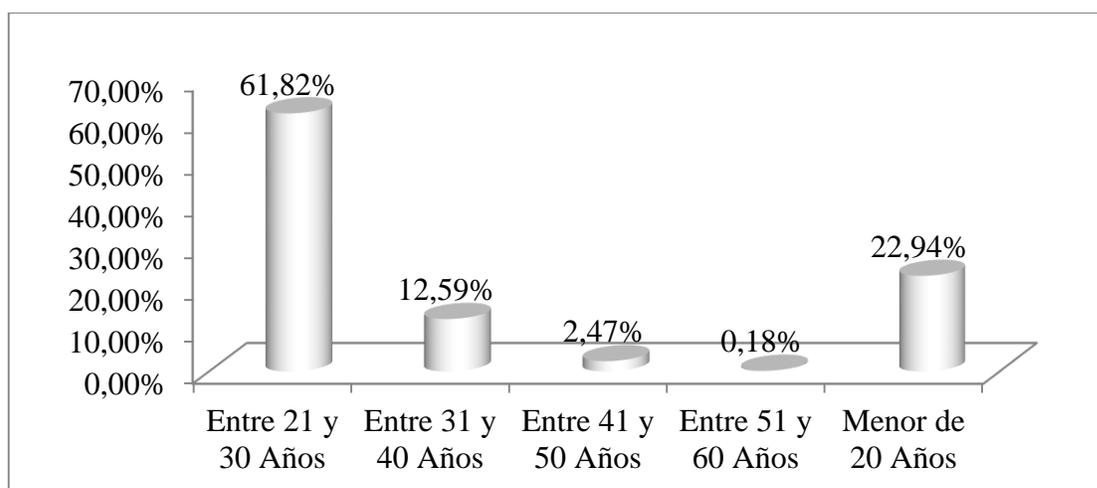


Tabla 5
Distribución por cantidad de trabajadores por grupo de Género

GENERO	PERSONAS
Femenino	1005
Masculino	695
TOTAL	1700

Cantidad de trabajadores por género (Elaboración propia)

Gráfica 3

Distribución porcentual de los trabajadores por grupo de Género

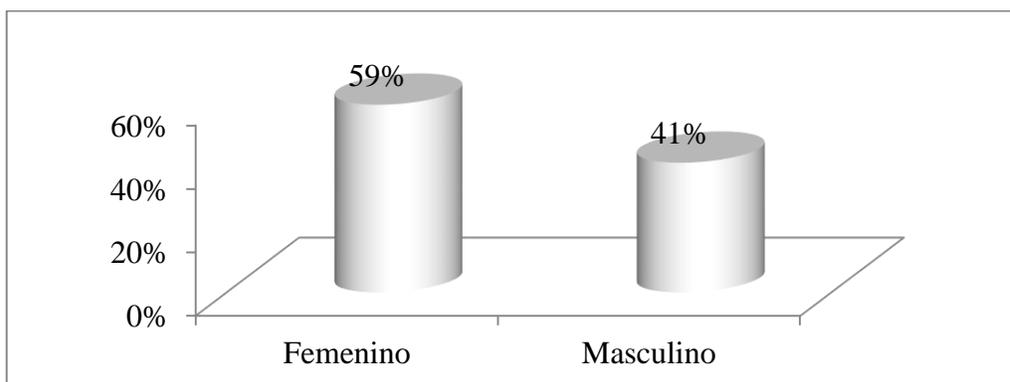


Tabla 6

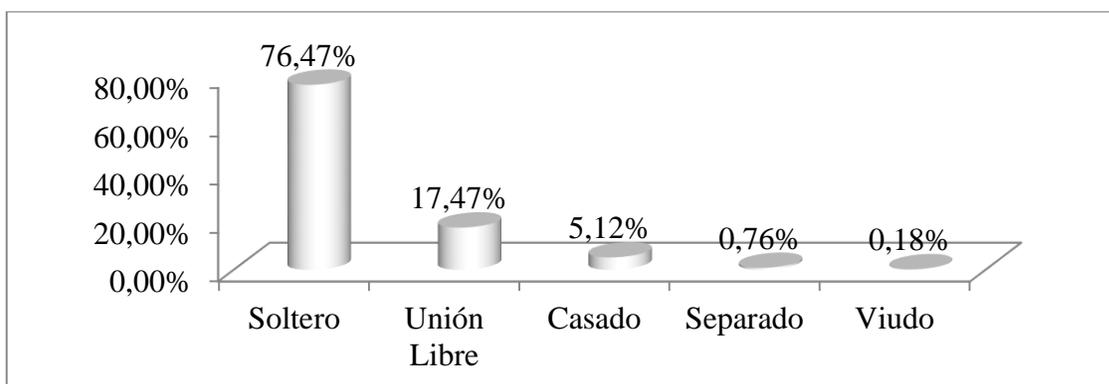
Distribución por cantidad de los trabajadores según estado civil

ESTADO CIVIL	PERSONAS
Casado	87
Separado	13
Soltero	1300
Unión Libre	297
Viudo	3
TOTAL	1700

Cantidad de trabajadores por estado civil (Elaboración propia)

Gráfica 4

Distribución porcentual de los trabajadores según estado civil



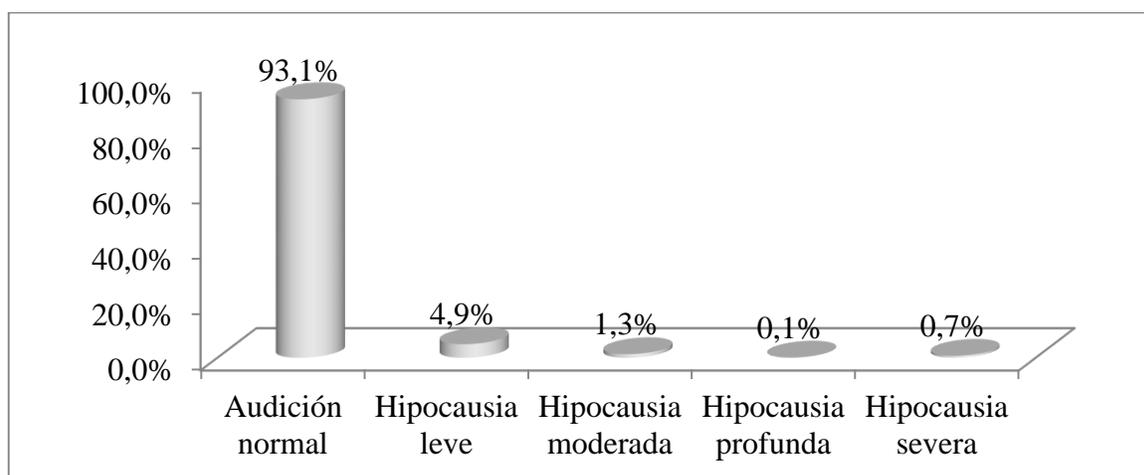
Resultados Sistema Auditivo

Tabla 7
Resultados Exámenes de Audiometría Oído Derecho

PATOLOGIA	No. PERSONAS
Audición normal	1582
Hipoacusia leve	83
Hipoacusia moderada	22
Hipoacusia severa	12
Hipoacusia profunda	1
TOTAL	1700

Exámenes de Audiometría Oído Derecho practicados en el I Semestre 2018

Gráfica 5
Resultados Exámenes de Audiometría Oído Derecho I Semestre 2018



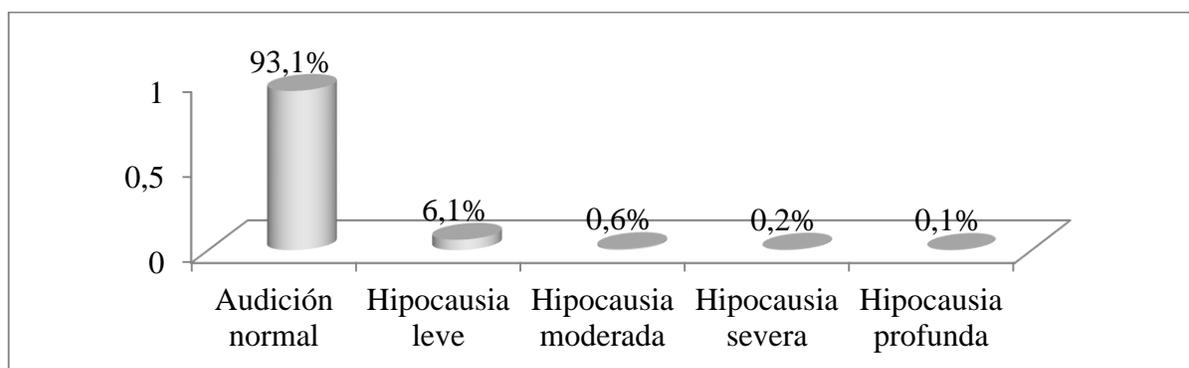
Para los resultados de audiometrías observamos en el oído derecho una población del 93,1% en estado auditivo normal, seguido del 4,9% de personas que ya presentan síntomas de hipoacusia leve seguido de un 1,3% con hipoacusia moderada, un 0,1% con hipoacusia profunda, y un 0,7% con hipoacusia severa.

Tabla 8
Exámenes de Audiometría Oído Izquierdo

PATOLOGIA	No. PERSONAS
Audición normal	1582
Hipoacusia leve	103
Hipoacusia moderada	10
Hipoacusia severa	4
Hipoacusia profunda	1
TOTAL	1700

Exámenes de Audiometría Oído Izquierdo practicados en el I Semestre de 2018

Gráfica 6
Resultados Porcentuales Exámenes de Audiometría Oído Izquierdo



Para los resultados de audiometrías observamos en el oído izquierdo una población del 93,1% en estado auditivo normal, seguido del 6,1% de personas que ya presentan síntomas de hipoacusia leve, seguido de un 0,6% con hipoacusia moderada, un 0,2% con hipoacusia severa y un 0,1% con hipoacusia profunda.

Las recomendaciones principales que se pueden sugerir a la empresa según los resultados de las audiometrías son las siguientes:

- Realizar audiometrías periódicas al 100% de la población ya que todos se encuentran expuestos a los riesgos físicos generados por ruido.
- Remitir a los colaboradores que requieran limpieza de oído a la EPS.

- Implementar programa de vigilancia epidemiológica para control de enfermedades por ruido ya que se encontró un 7% con disminución auditiva (posible hipoacusia) a los cuales se les debe hacer seguimiento, controles semestrales o remisión a audiometría clínica para confirmar posible patología con el fin de prevenir posibles enfermedades laborales a futuro.

Resultados Tensión Arterial

Tabla 9

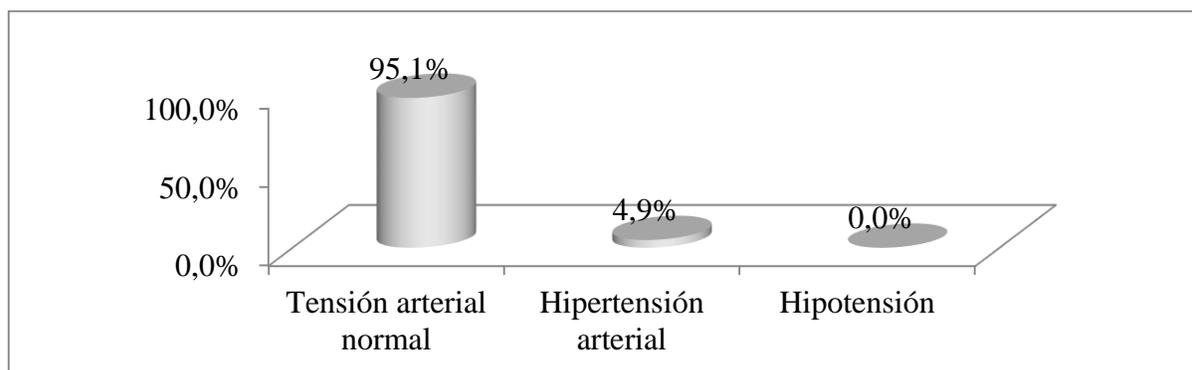
Resultados Tensión Arterial

PATOLOGIA	No. PERSONAS
Tensión arterial normal	1617
Hipertensión arterial	83
Hipotensión	0
TOTAL	1700

Resultados Tensión Arterial I Semestre 2018 por número de empleados

Gráfica 7

Resultados Porcentuales Tensión Arterial I Semestre 2018



En la población evaluada encontramos un 95,1% con tensión arterial normal, un 4,9% con Hipertensión arterial y no se encuentran afectaciones por Hipotensión.

Resultados de Masa Corporal

Tabla 10

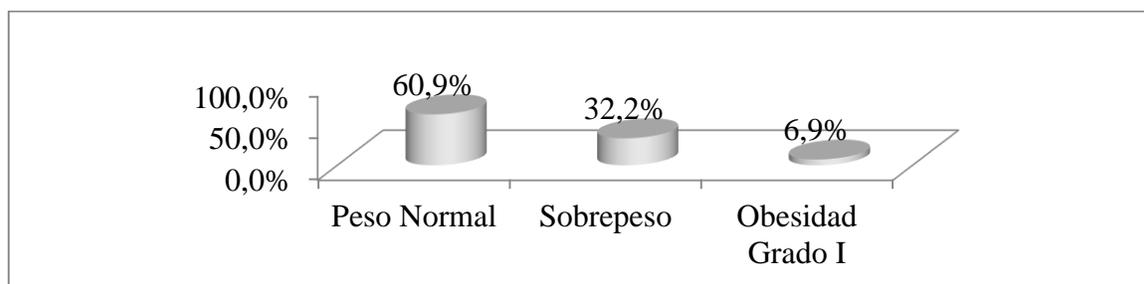
Diagnóstico del índice de masa corporal

I.M.C	PERSONAS
Peso Normal	935
Sobrepeso	630
Obesidad Grado I	135
TOTAL	1700

Índice de masa corporal por cantidad de empleados

Gráfica 8

Diagnóstico del índice de masa corporal



En la población evaluada encontramos el índice de masa corporal con la siguiente distribución: El 60,9% con peso normal, el 32,2% se encuentra con sobrepeso, el 6,9% con obesidad grado I; por lo que se recomienda cita de valoración en nutrición por EPS.

Resultados Exámenes De Optometría

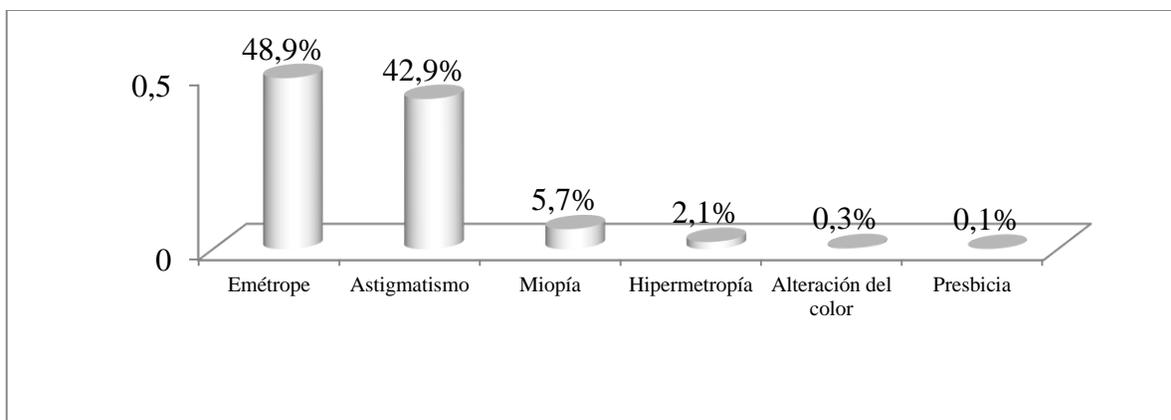
En la operación hay trabajos que requieren personal en óptimas condiciones visuales ya que la mayoría del personal trabaja en contact center y permanecen por tiempos prolongados trabajando en computadores. El trabajo con video terminales de forma prolongada genera molestias oculares como fatiga, enrojecimiento, cansancio generalizado, dolor de cabeza y en algunos casos puede generar patologías incrementadas por la no corrección ocular y los debidos espacios para descanso y ejercicios oculares.

Tabla 11
Resultado Exámenes de Visiometría

PATOLOGIA	No. PERSONAS
Emétrope	831
Astigmatismo	730
Miopía	97
Hipermetropía	35
Alteración del color	5
Presbicia	2
TOTAL	1700

Resultados Exámenes de Visiometría por número de empleados

Gráfica 9
Resultados Exámenes de Visiometría



En general el estado visual de los colaboradores es bueno ya que el 48,9% de los examinados presenta visión satisfactoria y no requiere corrección ocular, el 42,9% presenta astigmatismo, el 5,7% presenta miopía, el 2,1% presentan hipermetropía, el 0,3% presentan alteraciones en el campo visual y propuestas de solución el 0,1% presentan presbicia (defecto que imposibilita la visión de objetos de cerca).

Análisis Financiero (costo-beneficio)

Los costos en los que está incurriendo la empresa en este momento, son los siguientes:

Tabla 12
Análisis Financiero (costo-beneficio)

CONCEPTO	OBSERVACIÓN	COSTOS	MES 1		MES 2		REDUCCIÓN MES 1+2	MES 3		TOTAL REDUCCIÓN MES 1+2+3
			REDUCCIÓN	BENEFICIO	REDUCCIÓN	BENEFICIO		REDUCCIÓN	BENEFICIO	
Rotación	110 personas mes	\$ 86.046.620	10%	\$ 8.604.662	20%	\$ 17.209.324	\$ 25.813.986	20%	\$ 17.209.324	\$ 43.023.310
Incapacidades	400 personas >3 días	\$ 31.289.680	10%	\$ 3.128.968	20%	\$ 6.257.936	\$ 9.386.904	20%	\$ 6.257.936	\$ 15.644.840
Ausentismo	400 personas >=2 días	\$ 20.859.787	5%	\$ 1.042.989	20%	\$ 4.171.957	\$ 5.214.947	20%	\$ 4.171.957	\$ 9.386.904
Costos por incumplimientos (Servicios que no se prestan o disminución del servicio)	incumplimiento indicadores/penalizaciones	\$ 45.000.000	20%	\$ 9.000.000	20%	\$ 9.000.000	\$ 18.000.000	20%	\$ 9.000.000	\$ 27.000.000
Costos de capacitación	Capacitaciones por inasistencias o incapacidades	\$ 12.000.000	25%	\$ 3.000.000	25%	\$ 3.000.000	\$ 6.000.000	25%	\$ 3.000.000	\$ 9.000.000
TOTAL COSTOS MENSUALES		\$ 195.196.087		\$ 24.776.619		\$ 39.639.217	\$ 64.415.837		\$ 39.639.217	\$ 104.055.054

Análisis financiero (costo-beneficio), (elaboración propia)

Beneficios: En la medida en que se tomen acciones preventivas oportunamente se logrará evitar la presencia de enfermedades comunes como laborales, de tal manera que la rotación disminuya, que los costos por incapacidades puedan disminuir hasta un 50% en el primer trimestre de implementación, así mismo, se reducirían las penalizaciones por incumplimientos en la prestación del servicio hasta en un 60%. En cuanto a los costos de capacitación, se reducirían en un 75% debido a que, si las incapacidades y ausentismo se minimizan, la empresa no tendría que entrar en costos adicionales para capacitar nuevo personal que cubra este tipo de ausencias laborales. El ahorro que tendría la compañía en un trimestre sería aproximadamente de **\$104.055.054.**

Propuesta de prevención de enfermedades laborales

Recomendaciones para el uso apropiado de diademas telefónicas y protección del oído

- Ajustar el volumen al nivel más bajo antes de comenzar a escuchar y luego ajustarlo al nivel que sea apropiado.
- Los niveles de volumen para escucha deben ser moderados, evitando el volumen alto por periodos prolongados ya que puede causar pérdida auditiva.
- Cuando se haya iniciado la escucha no se debe aumentar el volumen.
- Cuando el nivel de ruido ambiental es mayor a 70 dB, se recomienda el uso de micrófonos con supresor de ruido ambiental (Filtro o tubo acústico).
- Los audífonos (auriculares) deben estar alejados de altas temperaturas y la humedad.
- Sustituir las pilas desgastadas de inmediato.
- Mantener el módulo libre de humedad, si se presenta humedad se debe limpiar y secar de inmediato.
- Manejar el módulo con cuidado, no golpearlo.
- Mantener el módulo alejado del polvo y mugre, limpiándolo ocasionalmente con un paño húmedo.
- Los auriculares que tienen espuma de protección no deben limpiarse con detergentes, alcohol, agua jabonosa u otro producto sanitario directamente ya que se puede averiar; se deben utilizar los kits de limpieza adecuados. Adicionalmente, estos deben ser

personales y cuando sean equipos compartidos, cada trabajador debe tener su espuma y tubo acústico.

- Las diademas que tengan el auricular en parte dentro del oído, es recomendable el uso personal.
- Cuando las diademas están independientes del amplificador es recomendable el cambio por cada usuario.

Recomendaciones Exámenes de Optometrías

- Crear conciencia en los empleados en cuanto al papel que desempeña la visión en el desarrollo de sus labores, buscando una actitud más positiva sobre el uso de los anteojos o los tratamientos ópticos que sean aconsejados.
- Se recomienda crear programas de pausas activas donde involucre ejercicios oculares y descanso cortos con el fin de generar en los ojos cambios de ambientes, lubricación y ejercicio de movimientos.
- Para el personal que se encuentra laborando en zonas donde haya exposición solar se recomienda el uso continuo de gafas con filtro solar ya que la exposición a los rayos UV genera patologías oculares complicadas, esto con el fin de prevenir la aparición de terigios y alteraciones oculares.
- Por el trabajo que desempeña la gran mayoría de trabajadores, se requiere que tengan una muy buena visión para poder realizar todas sus actividades. Debido a problemas de visión no dan el mismo rendimiento, su trabajo es más lento y su capacidad de receptividad disminuye alterando el estado de ánimo.

- Se recomienda un proceso lógico y práctico de evaluación constante sobre la salud visual de los empleados, antes del ingreso a un cargo laboral así como durante y después de este, de tal manera que permita utilizar la información adquirida para tomar decisiones individuales o colectivas con el fin de controlar y disminuir los riesgos de alteraciones visuales.

Recomendaciones Generales

- Realizar estudios de puesto de trabajo, en el cual se identifiquen riesgos asociados a las patologías ergonómicas encontradas, realizar controles en la fuente el medio y el trabajador.
- Implementar programa de vigilancia epidemiológica para riesgo ergonómico y para prevención de enfermedades por ruido.
- Realizar mediciones de ruido en call centers para identificar niveles de exposición externos y en los dispositivos (auriculares).
- Implementar programa de pausas activas y de ejercicios prejornada, capacitación continua en prevención de lesiones osteomuscular y fatiga ocular.
- Remitir a controles por parte de la EPS a los colaboradores que presentaron patologías no controladas hipertensión arterial, migraña, patologías asociadas con problemas osteomusculares (várices, lordosis).
- Fomentar hábitos de vida saludable como: Prácticas deportivas, buenos hábitos alimentarios, evaluaciones nutricionales en los casos de sobrepeso y obesidad.

- Mantener horarios fijos para la ingesta alimentos y limitar el consumo de bebidas cafeinadas y gaseosas. Facilitar el consumo de agua potable.
- Diseñar charlas educativas sobre las enfermedades como hipertensión, obesidad, dislipidemia, tabaquismo para el mejor control del riesgo cardiovascular.
- Realizar seguimiento de actividades como pausas activas, autocuidado e higiene postural y programar las actividades deportivas de la empresa acorde a la capacidad física, teniendo en cuenta que el grupo de edad mayor de 35 años debe ser evaluado por médico deportólogo.
- Valoración anual con Medicina ocupacional, Audiometría, optometría.
- Con relación al Programa de Prevención y Promoción en Salud se debe contar con:
 - Examen de ingreso, periódico y de retiro
 - Cursos de inducción al puesto de trabajo, indicando labor asignada y forma adecuada de desarrollarla, uso adecuada de equipos y herramientas de trabajo y mecanismos disponibles para adecuarlos a las condiciones particulares del individuo y la labor.
 - Determinar los factores de estrés que se encuentran presentes en el medio laboral y en los trabajadores.

Recomendaciones Subprograma De Medicina Preventiva Y Del Trabajo

Examen de Ingreso: Valoración médica por parte de salud ocupacional, para determinar las condiciones de salud del aspirante que es apto para ocupar una vacante en **CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A.**

“Resolución número 2346 de 2007 por la cual se regula la práctica de evaluaciones medicas ocupacionales, el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.”

(Ministerio de la Protección Social, 2007)

Como constancia de esta actividad se debe asegurar la conservación en todas las hojas de vida del concepto de aptitud laboral cumpliendo con la normatividad colombiana vigente. Se encuentra que algunas hojas de vida no cuentan con este registro.

Examen Periódico: La periodicidad de esta valoración se establecerá en el profesigramas, teniendo en cuenta excepciones cuando se detecten alteraciones en la salud del trabajador. Se complementa con exámenes paraclínicos y de laboratorio, como constancia de esta actividad, se debe conservar en hoja de vida el concepto de aptitud laboral periódica, del personal que acuda a la práctica del mismo. Si como resultado de la valoración periódica se da una remisión para alguna especialidad médica, será tramitada por el Analista de Salud Ocupacional, ante la Entidad Promotora de Salud.

Examen de Egreso: Se debe informar por escrito al trabajador la necesidad de realizarse este examen, debe asistir dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de haberse retirado con la finalidad de calificar su estado de salud. Como soporte de esta actividad se cuenta con copia firmada de entrega al trabajador.

Programa de Pausas Laborales Activas: Se cuenta con el programa de pausas laborales activas, para realizar prevención a todos los trabajadores y prevenir lesiones osteomusculares, como parte de la implementación del SVE OSTEOMUSCULAR (Sistema de vigilancia Epidemiológico Osteomuscular). Se recomienda asegurar esta actividad con acompañamientos

por parte de Salud Ocupacional y llevar los registros de las pausas activas realizadas con el fin de prevenir enfermedades laborales en los trabajadores.

Registro de Ausentismo Laboral: Se debe controlar el ausentismo laboral y se deben llevar registros, teniendo en cuenta las causas de origen común, enfermedad laboral o accidente de trabajo y de esta manera se obtendrá información sobre la morbilidad y el clima organizacional de la empresa, donde se recomienda registrar la siguiente información: Identificación del trabajador, nombre, edad, sexo, campaña o área, cargo, salario, tipo de evento, mes de ocurrencia, clase de incapacidad, fecha de inicio y final, número de días otorgados, EPS, código y descripción del diagnóstico.

Registro de Primeros auxilios: Se deben controlar los eventos de Salud presentados en la organización ya sea por enfermedades y/o accidentes. Se recomienda llevar un registro con la siguiente información: Fecha, identificación, edad, sexo, estado civil, cargo, campaña, síntomas, antecedentes y conducta.

Visita a los puestos de trabajo: Se recomienda realizar inspecciones para identificar nuevos o repetitivos factores de riesgo que se puedan presentar en las diferentes actividades que se realizan, definiendo medidas y exámenes médicos necesarios para su intervención.

Actividades de integración: Se sugiere destinar un presupuesto para la realización de actividades de integración, buscando estrategias que estimulen el autocuidado personal y colectivo.

Recomendaciones Subprograma De Higiene Industrial

Estudios de evaluación (Mediciones ambientales): La matriz de identificación de peligros, control de riesgos y análisis de ambientes de salud, define los factores de riesgo que requieren evaluarse y ser intervenidos. Actualmente se manejan evaluaciones ambientales de ruido, temperatura e iluminación.

Saneamiento Básico: Para el control de servicios sanitario se llevan a cabo inspecciones periódicas a los servicios sanitarios para mitigar posibles agentes biológicos a través de desinfección, verificaciones de buen funcionamiento y mantenimiento de estos periódicamente.

Control de plagas: Se deben realizar fumigaciones periódicas dejando evidencia de los responsables de prestar el servicio, los periodos en los que se realizó y el tipo de servicio solicitado.

Capacitación: Se realizarán capacitaciones para concientizar al personal en la prevención y las buenas prácticas que contribuyan a minimizar enfermedades laborales y el control de riesgos higiénicos valorados con mayor calificación en la matriz de identificación de peligros y control de riesgos, para el caso de **CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A.** en el área de Operaciones, son Ergonómico, Físico, De seguridad y psicosocial.

Actualización de matriz de identificación de peligros y control de riesgos: Esta matriz se debe actualizar periódicamente, donde se clasifiquen los riesgos presentes de acuerdo a su prioridad y tomar las medidas de control en nuevas situaciones que nos afecten negativamente.

Recomendaciones Subprograma De Seguridad Industrial

Actualización del Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial: Esta actividad refiere a Procedimientos administrativos y operativos que involucren actividades como: Orden y aseo, acopio de materiales y equipos, rutinas sanas de trabajo, disposición y administración de residuos, conductas seguras e inseguras, uso y conservación de implementos de oficina. Estos lineamientos se regirán por el Reglamento Interno de Trabajo y políticas internas.

Programas de orden y aseo: Para el cumplimiento del programa de orden y aseo, se apoyan las actividades de divulgación y aplicación de concepto generales con los Líderes de Campaña asignados, igualmente los trabajadores deberán acogerse a los programas de prevención y promoción de la salud dirigidos por el cliente al cual se le esté prestando el servicio.

Demarcación y señalización: En las instalaciones de la empresa, se evidencia la señalización parcial en cada una de sus áreas, pero es importante tener en cuenta las siguientes características:

- Ser llamativa para el que lo visualice (contraste – tamaño)
- Emitir recomendación con el tiempo necesario
- Tener claridad y ser de rápida interpretación
- Considerar su cumplimiento en la realidad
- Tener en cuenta que la señalización no elimina el riesgo, lo previene.

Adicionalmente, el plan de señalización debe incluir la capacitación para todos los colaboradores de todos los niveles con el fin de asegurar el conocimiento de la señalización, los colores, los símbolos y toda la información relacionada. Además de recordar que la

señalización y la demarcación de cada una de las áreas, debe tener señales preventivas, prohibitivas e informativas en sitios y rutas donde sea necesario.

Inspecciones planeadas: Se define un programa que perfecciona las inspecciones generales y específicas en la sede de **CENTRO DE CONTACTO & BPO S.A.**, donde se lleve a cabo el control pertinente para los riesgos potenciales que perturben la seguridad de los trabajadores, contribuyendo a detectar factores donde sea necesario ejecutar controles inmediatos o posteriores, asignando responsables, frecuencia, elaboración de listas de comprobación, de cronogramas, presentación de informes, acciones para corregir y realizar los seguimientos, lo cual está documentado en un procedimiento de inspecciones.

Investigación y Análisis de incidentes de trabajo: Se tiene documentado un procedimiento con los formatos correspondientes para hacer el registro, reporte, investigación, análisis, seguimientos y llevar un control de las cifras de los incidentes de trabajo ocurridos, donde participarán el Analista de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Comité Paritario de Salud Ocupacional y Vigía Ocupacional. Se recomienda documentar las causas, las acciones correctivas, los responsables, establecer fechas de seguimiento y cumplimiento de cada uno de ellos. También a través de la inducción y reinducción a la compañía, se debe resaltar la relevancia de realizar el reporte de cualquier incidente o accidente por leve que parezca, así como de tener en cuenta el procedimiento correspondiente para poder atenderse adecuadamente.

Asesoramiento al Comité Paritario de Salud Ocupacional: El seguimiento y asesoría al Comité Paritario de Salud Ocupacional (Copaso) es permanente por parte de la ARL, con el fin de asegurar su buen funcionamiento, donde prima las funciones y responsabilidades de cada uno de sus integrantes, así como del mismo ente de control y vigilancia el cual contribuye a la mejora

y ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y de cada una de las acciones que este lleva a cabo.

Preparación para Emergencias: Su implementación se basa en el Plan de Emergencias, teniendo en cuenta el análisis de vulnerabilidad incluyendo las posibles amenazas donde se pueda ver afectada la empresa, donde se identifiquen las herramientas requeridas para implementar en cada puesto o lugar de trabajo, donde se pueden mencionar lugares de encuentro, órganos de apoyo cercanos, mapas de rutas, responsables, etc. De igual manera se planifican y ejecutan simulacros con el objeto de validar el desempeño del Plan de Evacuación y el tratamiento de las emergencias, así mismo la reacción de la brigada integral de emergencias y los trabajadores.

Los recursos físicos necesarios para esta actividad son:

- Señalización, equipos de seguridad, extintores, detectores de humo, botiquines de primeros auxilios, etc.
- Planos de Evacuación donde se identifiquen las salidas de emergencia, la ubicación de los extintores, los materiales o productos peligrosos, las áreas de acceso restringido, etc.
- Hoja de vida de cada uno de los extintores, los cuales deben tener un cronograma de inspección y de las recargas, las Hojas de Seguridad para maniobra de los productos químicos.
- Dotación de elementos de protección para la brigada de emergencias.

Referencias

Alcaldía de Bogotá. (31 de Marzo de 1989).

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5412>. Recuperado el 2018, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5412>.

Alcaldía de Bogotá. (22 de Junio de 1994).

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2629>. Recuperado el 2018, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2629>:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2629>

Alcaldía de Bogotá. (17 de Marzo de 2015).

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=61117>. Recuperado el 2018, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=61117>.

Alexandra, Z. S. (2015).

<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/10724/52837055-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Alzate López Juan, C. R. (2017). *Universidad ECCI*.

Barrero Violeta, D. V. (2017).

[http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1794/Violeta%20Barre
ro.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1794/Violeta%20Barre%20ro.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Callizo, M. d. (2014).

http://iaba.org/site/DOCTRINA_JURIDICA/derecho_trabajo/Prevencion_Riesgos_Labor

ales.pdf. Recuperado el 17 de 02 de 2018, de

http://iaba.org/site/DOCTRINA_JURIDICA/derecho_trabajo/Prevencion_Riesgos_Labor_ales.pdf.

Cruz Daza Johana, P. P. (2017). *Universidad ECCI*.

Cuevas Veloza Claudia Patricia, N. R. (2017). *Universidad ECCI*.

Duro Martín, A. (2008). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225020360001>. Recuperado el 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225020360001>.

Elizabeth, L. (Febrero de 2016).

<https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/123456789/7826/1/Olivera%2c%20Luj%C3%A1n.pdf>. Recuperado el 2018

Fiorella, F. S. (2018). <https://eprints.ucm.es/46445/>.

García Ariza Zuluaga Carlos Andrés, R. C. (2016).

<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/5198/1/GarciaArizaCarlosAndres2017.pdf>.

Guio Caro Zul Emilce, M. Y. (2011).

http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/1499/2/Implementacion_sistema_gestion.pdf.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (09 de 2013).

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PERIODICAS/ErgaFP/2013/ergafp85.pdf>.

Ivan, R. E. (05 de 2012).

http://ri.ues.edu.sv/1803/1/Sistema_de_gesti3n_para_la_Evaluaci3n_y_Preveni3n_de_Riesgos_Laborales_en_el_sector_Construcci3n.pdf.

Mendoza Nini Yohana, O. C. (2017). *Universidad ECCI*.

Ministerio de la Protecci3n Social. (11 de 07 de 2007).

<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Normatividad/Resoluciones/Res-2346-2007.pdf>.

Ministerio de Salud. (2006).

<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/GATISO-HIPOACUSIA%20NEROSENSORIAL.pdf>. Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/GATISO-HIPOACUSIA%20NEROSENSORIAL.pdf>.

Ministerio de Trabajo. (27 de Marzo de 2017).

<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/647970/Resoluci3n+1111-+est3n+minimos-marzo+27.pdf>. Recuperado el 2018, de

<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/647970/Resoluci3n+1111-+est3n+minimos-marzo+27.pdf>.

Pilar, V. F. (2018). *Universidad ECCI*.

Quintero, J. D. (2016). <http://repository.usta.edu.co/handle/11634/3322>. Recuperado el 2018

Romero, D. J. (Abril de 2009). *MANUAL IBERMUTUAMUR, Manual Como Combatir al Estr3s Laboral*. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/000258907b843e51d23c8>.

Rubén, F. R. (2017).

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4168/Fabian%20Ruiz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Sarmiento Mosquera Christian Wilson, T. M. (Mayo de 2017).

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20513>. Recuperado el 15 de 02 de 2018

Tabla 13
Identificación de Peligros, Evaluación y Valoración de Riesgos

PROCESOS	ZONA / LUGAR	CARGOS	ACTIVIDADES	RUTINARIA: SI / NO	PELIGROS			MEDIDAS DE CONTROL			EVALUACIÓN DEL RIESGO					VALORACIÓN DEL RIESGO		MEDIDAS DE INTERVENCIÓN							
					DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN	EFFECTOS POSIBLES EN LA SALUD	FUENTE	MEDIO	INDIVIDUO	NIVEL DE DEFICIENCIA	NIVEL DE EXPOSICIÓN	PROBABILIDAD DE INTERFERENCIA	NIVEL DE CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO (NR)	INTERPRETACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO (NR)	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO	ELIMINACIÓN	SUSTITUCIÓN	CONTROLES					
OPERATIVO	Sistema 2.1. Áreas de Operaciones de Computación, Calidad y Formación	Coordinador de Calidad, Coordinador de Formación, Analistas de Calidad	Procesamiento de información para la gestión de actividades y generación de transacciones, capacitaciones, certificaciones, elaboración de informes a Clientes	SI	Exposición a virus, bacterias, hongos, gérmenes o parásitos presentes en el ambiente de trabajo, uso de baños compartidos	Biológico	Infecciones agudas o crónicas. Reacciones alérgicas. Enfermedades infecciosas.	FUMIGACIÓN EN PERIODOS PLANIFICADOS	ASEO ADECUADO DE INSTALACIONES	NINGUNO			2	1	2	Bajo	25	III	Mejorar si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad.	Aceptable	NA	NA	Antocuidado		
				SI	Postura mantenida por tiempo prolongado al realizar actividades de procesamiento de información donde se tiene una misma posición por largos períodos de tiempo.	Biorreológico	Dolor lumbar, incomodidad, mala postura, cansancio, agotamiento físico, problemas osteomusculares	NINGUNO	NINGUNO	PAUSAS ACTIVAS SI LA ERGONOMÍA-CAPACITACIÓN DE HIGIENE POSTURAL				2	4	8	Medio	25	II	Control y adoptar medidas de control inmediato. Sin embargo, suspenda actividades si el nivel de consecuencia está por encima de 60.	No Aceptable	NA	NA	Antocuidado	
				SI	Movimiento repetitivo de miembros superiores: Las actividades de procesamiento de información implican digitación de información y manipulación de mouse.		Síndrome del túnel del carpo, adormecimiento, calambres en extremidades superiores, trastornos de trauma acumulativo.	NINGUNO	NINGUNO	PAUSAS ACTIVAS				2	4	8	Medio	60	II	Control y adoptar medidas de control inmediato. Sin embargo, suspenda actividades si el nivel de consecuencia está por encima de 60.	No Aceptable	NA	NA	Antocuidado	
				SI	Relaciones laborales, planeación del trabajo. Relacionamiento con los computadores de trabajo	Psicosocial	Bajas, disminución de desempeño laboral, abuso de confianza, falta de compromiso, desmotivación, cansancio.	NINGUNO	NINGUNO	INTEGRACION DEL PERSONAL POR MEDIO DE ACTIVIDADES RECREATIVAS, EVENTOS CORPORATIVOS	EVALUACION FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL				2	3	6	Medio	10	III	Mejorar si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad.	Aceptable	NA	NA	Actividades de recreación y relacionamiento.
				SI	Condiciones de la tarea: Carga mental, contenido de la tarea, demandas emocionales, sistemas de control, deficiencias de roles y responsabilidades, exigencias del cliente.		Bajas, desorientación, somnolencia, dolor muscular, agotamiento físico, falta de compromiso, desmotivación, cansancio.	NINGUNO	NINGUNO		EVALUACION FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL-PAUSAS ACTIVAS				6	4	24	Muy Alto	10	II	Control y adoptar medidas de control inmediato. Sin embargo, suspenda actividades si el nivel de consecuencia está por encima de 60.	No Aceptable	NA	NA	Pausas Activas
				SI	Ruido: Uso de sistemas por tiempos prolongados y sin rotación.	Físico	Dolores de cabeza, irritabilidad, mayor tensión emocional y cansancio. Hiperacusia (sensibilidad al ruido). Pérdida auditiva	NINGUNO	NINGUNO	AISLAMIENTO DE ZONAS CON MAYOR EXPOSICIÓN AL RUIDO	PROTECTORES AUDITIVOS				2	3	6	Medio	10	III	Mejorar si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad.	Aceptable	NA	NA	*Mediciones de ruido *Capacitación en autocuidado *Protección auditiva
				SI	Exposición a radiaciones no ionizantes producidas por las laptops		Fatiga Visual, cefalea, disminución de rendimiento	NINGUNO	NINGUNO	Realizar ejercicios de iluminación en las estaciones de trabajo	PAUSAS ACTIVAS Y DESCANSOS INTERMEDIOS DURANTE SU JORNADA LABORAL				2	3	6	Medio	10	III	Mejorar si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad.	Aceptable	NA	NA	Evaluación periódica de iluminación, tener en cuenta luminarias sucias o en mal estado para ser reemplazadas oportunamente.
				SI	Diferentes lugares de trabajo donde se pueden generar acumulación de polvo	Químico	Alergias, Irritaciones	NINGUNO	NINGUNO		USO DE EPP PROTECTOR RESPIRATORIO				2	2	4	Bajo	25	III	Mejorar si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad.	Aceptable	NA	NA	*Seguimiento a exámenes periódicos ocupacionales

Haga click aquí para ver el archivo en su tamaño original:



MATRIZ DE RIESGOS
CENTRO DE CONTACTO