

Capítulo 2

Implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y su relación con el bienestar laboral en el área operativa de un centro de atención telefónica, Bogotá D.C., primer semestre de 2023⁵

Implementation of the occupational health and safety management system and its relationship with workplace well-being in the operational area of a call center, Bogotá D.C., first half of 2023

Paula Alexandra Celis Briñez⁶
Lisbeth García Guerrero⁷

⁵ Resultado derivado del trabajo de grado para optar al título de Profesional en Gestión de la Seguridad y la Salud Laboral

⁶ Profesional en Gestión de la Seguridad y al Salud Laboral; Politécnico Grancolombiano; pacelisb@poligra.edu.co

⁷ Enfermera; Abogada; Magíster en Salud y Seguridad en el Trabajo; Docente Profesional en Gestión de la Seguridad y la Salud Laboral; Politécnico Grancolombiano; lgarciag@poligran.edu.co



Resumen

Todas las organizaciones tienen un deber para con sus trabajadores, adicional a la remuneración monetaria del trabajo que desempeñan, también están en la obligación de velar por la salud de estos; es por eso que, en Everise Colombia S.A.S., están comprometidos con la implementación de los diferentes programas de Seguridad y Salud en el Trabajo, encaminados a prevenir, por medio de diversos estudios, incidentes, accidentes y enfermedades laborales. Esta implementación se conecta con el bienestar de los empleados de la empresa ya que, es un factor que hoy día las personas están buscando antes de emplearse en una organización. ¿Es entonces importante que una empresa deba velar por la calidad de vida laboral?

Este documento investigativo muestra un análisis de cómo, al implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo -SG-SST- (Resolución 0312 de 2019), se afecta el bienestar laboral en relación con la productividad y la calidad de vida de los empleados en el centro de atención telefónica Everise Colombia S.A.S. Para ello, se realizó una serie de entrevistas a los colaboradores operativos de la empresa con el propósito de revelar la percepción que se tiene con respecto a la implementación del SG-SST y su relación con el bienestar laboral en la aplicación de los diferentes programas que se tienen con el Sistema de Gestión, permitiendo a la empresa aumentar la productividad y disminuir la rotación del personal por medio de programas de bienestar laboral.

Palabras clave: Sistema de Gestión, seguridad y salud en el trabajo, atención telefónica, bienestar laboral.

Abstract

All organizations have a duty to their workers, in addition to the monetary remuneration for the work they do, they also have the obligation to ensure their health, of these; that is why in Everise Colombia S.A.S. they are committed to the implementation of different programs of Safety and Health at Work, aimed at preventing, through various studies, incidents, accidents, and occupational diseases. This implementation is connected to the well-being of the employees of the company since it is a factor that people are looking for nowadays before being employed in

an organization. Is it then important that a company should ensure the quality of working life?

This research paper shows an analysis of how an analysis of how, by implementing the Occupational Health and Safety Management System (resolution 0312 of 2019), the labor well-being is affected in relation to productivity and quality of life of employees in the Everise Colombia call center S.A.S. For this purpose, a series of interviews were carried out with the company's operational collaborators with the purpose of revealing the perception they have regarding the implementation of the SG-SST and the relationship with the labor well-being in the application of the different programs they have with the Management System, allowing the company to increase productivity and reduce staff turnover through labor welfare programs.

Keywords: Management System, Safety and Health at Work, telephone service, labor well-being.



Introducción

En la actualidad, el desarrollo industrial plantea diferentes actividades económicas, pero en muchas de ellas la exposición a los diferentes riesgos, sin medidas de prevención y protección adecuada, puede generar un mal ambiente laboral que no solo repercute en el trabajo diario desempeñado por el trabajador, sino también a nivel familiar y social. Aunque, por medio de la implementación del SG-SST (Resolución 0312 de 2019), se ha disminuido un poco la ocurrencia de muchos eventos, hay empresas en las que la seguridad de sus empleados aún no es un común denominador.

Si se desea abordar la Seguridad y Salud en el Trabajo–SST, en conjunto con la parte de bienestar laboral en una empresa, significa entonces, estudiar la satisfacción que se le brinda al empleado mientras realiza sus labores cotidianas de forma segura, así como un buen ambiente laboral, un plan de incentivos y reconocimiento hacia los mismos. En la mayoría de las empresas el preocuparse por el bienestar de sus empleados es un elemento de importancia, ya que esto forma parte de la mejora laboral y personal de cada uno de ellos y, de igual forma, ayuda al cumplimiento de los objetivos institucionales; todo, en conjunto con la implementación del

Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo – SG-SST (Ortiz et al., 2020).

En Colombia, según indicadores relacionados por el Consejo Colombiano de Seguridad, durante el primer trimestre del año 2022, se presentó un total de 111.396 accidentes de trabajo y 15.268 enfermedades laborales (CCS, 2022). De acuerdo con lo expuesto en el documento sobre Salud laboral y discapacidad, publicado por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social de España (2019, p. 3) se define el término de bienestar laboral como "el estado de satisfacción que logra el/la empleado/a en el ejercicio de sus funciones; es producto de un ambiente laboral y agradable y del reconocimiento de su trabajo, que repercute en un bienestar familiar y social". Se podría indicar, entonces, que el integrar el bienestar laboral con la SST conllevaría a que su objetivo principal será mejorar esas condiciones laborales y crear un ambiente de trabajo seguro y confortable que permita desarrollar las funciones diarias de los empleados de la empresa y disminuir, así, posible generación de incidentes, accidentes de trabajo o, en un futuro, enfermedades laborales. De igual forma, se puede indicar que, dentro de las empresas, el tema de motivación laboral tiene una percepción importante para lograr retener al trabajador y evitar tanta rotación de personal, pero, especialmente, para transmitir salud y satisfacción (Prieto, 2013).

Hoy por hoy muchas empresas, en especial las medianas y grandes, presentan a sus empleados un paquete de beneficios, sin desmeritar que algunas pequeñas también se preocupan por el bienestar de sus empleados y no solamente de la productividad que este pueda proporcionar. Y es que realmente un 88% de aquellos trabajadores que son felices en su espacio laboral son más productivos que aquellos que presentan una mala actitud mientras desarrollan sus labores en una empresa; además, la productividad va de la mano con el bienestar de un trabajador el cual, lo transmite tanto a los clientes como a sus propios compañeros de trabajo (Marketing Partners, Perú, 2017). De acuerdo con ello, se observa que todas las empresas deberían preocuparse por el bienestar laboral de los trabajadores, teniendo en cuenta que realmente ellos son los que movilizan y garantizan el desarrollo de una organización.

Este documento muestra un análisis de la manera cómo se puede mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores del centro de atención telefónica de Everise Colombia S.A.S., de la ciudad de Bogotá, por medio de la implementación del SG-SST. Dicha implementación pretende indagar y obtener resultados, con base en las actividades realizadas con el propósito

de lograr que la empresa aumente la productividad y disminuya la rotación del personal, así como, desde la SST, se promueva el bienestar social, físico y mental de los trabajadores.

Analizar el bienestar laboral permite entender cómo el empleado realiza sus funciones diarias, incluyendo la seguridad del entorno físico y mental, y cómo percibe la distribución de sus responsabilidades para aportar a la reducción de incidentes y accidentes de trabajo, así como, de enfermedades laborales.



Método

Para realizar la investigación propuesta se usó el siguiente enfoque metodológico:

a. Tipo de Investigación:

- *Según su finalidad:* corresponde a una investigación aplicada, ya que se tiene como propósito resolver preguntas o problemas con respecto a la implementación del SG-SST en Everise Colombia S.A.S. y determinar su relación con el bienestar laboral que se lleva a cabo actualmente.
- *Según su alcance:* es una investigación descriptiva, porque busca especificar aquellas características que permitan relacionar el bienestar laboral teniendo en cuenta el proceso de implementación del SG-SST en la empresa.

b. Enfoque de investigación:

El enfoque es mixto ya que, además de realizar la revisión de literatura científica sobre el tema y los documentos del SG-SST de la empresa, también se verifica el punto de vista de los trabajadores de Everise Colombia S.A.S., con el fin de conocer las experiencias que actualmente tienen los agentes respecto a la implementación del SG-SST, así como la relación de este con el bienestar laboral.

c. Método de investigación:

Lógico – deductivo: De lo general a lo específico.

d. Fases de la Investigación:

Tabla 1. Fases de la investigación

FASE	METODO	RESULTADO
1. Búsqueda documental	Revisión de literatura científica que aborde el tema a desarrollar y análisis la documentación del SG-SST de la empresa.	Elaboración del planteamiento del problema, marco teórico y estado del arte.
2. Diseño del documento	Diseño de la encuesta para la recolección de datos.	Aplicación de la encuesta "Creando juntos bienestar desde SST" con el propósito de identificar el grado de satisfacción e inconformismo por parte de los agentes con referencia a la implementación del SG-SST (Resolución 0312 de 2019).
3. Análisis de resultados	Análisis de las respuestas obtenidas en la encuesta.	Consolidación de resultados obtenidos y análisis de la encuesta realizada.
4. Diseño de la Estrategia	Establecimiento de recomendaciones, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la Fase 3.	Presentación de recomendaciones con respecto a la implementación del SG-SST en la empresa en relación con el bienestar laboral.

Fuente: Zamora (2022)

e. Población Objeto

- *Población o universo:* la población en la presente investigación es el personal operativo de la empresa Everise Colombia S.A.S., que corresponde, en el momento de la investigación, a un total de 275 agentes.

Muestra: probabilística o muestro al azar simple, teniendo en cuenta que dentro del grupo general de 275 agentes que laboraban en la empresa Everise Colombia S.A.S. en el momento de la investigación,

cualquiera de ellos tiene la misma posibilidad de ser seleccionado para realizar la aplicación de la encuesta y la entrevista denominada "Creando juntos bienestar desde SST".

La selección de la muestra se realizó por sistema de sorteo teniendo en cuenta el número de identificación interno del trabajador que brinda el aplicativo Workday al momento de realizar la contratación del trabajador. Se utilizaron hojas de cálculo para seleccionar los números aleatorios, de lo cual se obtuvo un tamaño de muestra de 140 agentes para tener un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% (Software para encuestas Questionpro, 2023). Para la obtención de estos datos, se tuvo en cuenta la siguiente fórmula:

Imagen 1. Cálculo de la muestra

Donde:

$$\text{Tamaño de Muestra} = Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$$

Z = Nivel de confianza (95% o 99%)
p = .5
c = Margen de error (.04 = ±4)

Fuente: elaboración propia

f. Criterios de inclusión y exclusión

Una vez realizado y observado el muestreo del universo, que se aproximó al nivel de confianza establecido, se aplicaron los siguientes criterios para la inclusión o exclusión en la investigación:

- **Inclusión:** existieron dos criterios de inclusión que se lograron identificar, basados en el total de los empleados que hacen parte de la empresa Everise Colombia S.A.S.: a) debido a la obligación en implementar y reforzar el SG-SST donde se encuentran inmersos todos los procesos operativos que se desarrollan al interior de la empresa, es necesario incluir a los empleados operativos: b) al tener en cuenta el área operativa de la empresa Everise Colombia S.A.S., se deben incluir los colaboradores que laboran desde casa.
- **Exclusión:** en el procedimiento aplicado se hizo la exclusión del personal administrativo ya que el motivo principal de la investigación se encuentra alrededor de los empleados operativos. Adicionalmente,

los empleados administrativos son quienes apoyan las actividades de bienestar y seguridad y salud en el trabajo.

g. Técnica

Para poder realizar la investigación de forma correcta, se usan los siguientes instrumentos los cuales tienen los siguientes objetivos:

Tabla 2. Técnica de recolección de información

ENCUESTA
Objetivos: <ul style="list-style-type: none">• Identificar aquellas actividades de bienestar que requieren ser ejecutadas por parte de los agentes desde el área de SST en relación con la implementación del SG-SST.• Identificar la forma en que los agentes perciben los beneficios laborales brindados actualmente por la empresa.

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta lo descrito en la Tabla 2, se elaboró y validó un formato de Encuesta que permitió la recolección de la información denominada “Creando juntos bienestar desde SST”, se aplicó de manera virtual a través en la plataforma Forms de Outlook. La encuesta se compone de:

- Una pregunta de consentimiento informado
- Nueve (9) preguntas cerradas para identificar la satisfacción laboral de los agentes de la empresa con respecto a la implementación del SG-SST.
- Seis (6) preguntas abiertas para analizar cómo se ve afectado por el bienestar laboral en relación con la productividad y la calidad de vida, de acuerdo con las actividades realizadas en la implementación del SG-SST de la empresa.

La información recolectada permitió identificar las falencias en la implementación del SG-SST en la empresa desde la perspectiva del bienestar laboral en cada trabajador del área operativa. Al realizar esta técnica de recolección se le indicó a cada trabajador que estas eran netamente para fines educativos. Antes de iniciar las preguntas de las encuestas se solicitó autorización para el manejo de los datos contenidos en ellas.



Resultados

Para el desarrollo de esta investigación se remitió un enlace de la Encuesta "Creando juntos bienestar desde SST" a un total de 140 agentes del centro de llamadas de la empresa de forma aleatoria, con el propósito de analizar su percepción respecto a la implementación el SG-SST en relación con el bienestar laboral de cada uno de los participantes.

Una vez recolectada la información mediante la aplicación del instrumento al total de la muestra, se realizó el análisis y se concluyó que en la empresa se cuenta con la implementación efectiva del SG-SST ya que los agentes participantes refirieron en su totalidad (100%) percibir que la empresa administra de forma adecuada la SST. Con base en ello, se evidencia análisis de riesgos y promoción de la salud y bienestar laboral.

De igual forma, los agentes indicaron que el 97% de los reportes realizados sobre condiciones inseguras no se ha pasado por alto. Sin embargo, hay algunos temas que faltan por solventar, aunque no representan un peligro durante la ejecución de las tareas del personal dentro del lugar de trabajo. Se debe tener en cuenta que en Everise Colombia SAS se informa a los agentes, desde la inducción de SST, la importancia de notificar las condiciones y actos inseguros ya que con ello se previene incidentes y accidentes de trabajo y, además, permite implementar medidas preventivas y correctivas de forma oportuna.

Al indagar acerca del bienestar laboral, se obtuvo como respuesta, con un porcentaje del 100%, que es positivo y motivador; así mismo, el 100% de los agentes perciben que las actividades realizadas semanalmente con respecto a la prevención en la exposición a factores de riesgo físicos y factores de riesgo relacionadas con la carga mental han sido prácticos.

Una parte muy importante para la empresa es saber cuáles actividades son las que más bienestar generan a sus trabajadores. Al respecto se obtuvo como resultado que un 32.2% indica que prefieren las actividades físicas, mientras que el 36.4% prefiere actividades mentales; por otro lado, al 25% les gustaría que se realizaran concursos y premios, y el 16.4% restante prefiere las actividades de trabajo en equipo.



Conclusión

Los estilos de vida del trabajador hacen parte de las condiciones individuales del trabajador, que se deben tener en cuenta en el SG-SST, ya que de acuerdo con el Decreto 1072 de 2015, el cual establece las disposiciones para su diseño e implementación en su Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6, en las empresas se deben fomentar los estilos de trabajo y vida saludables (República de Colombia, 2015). Así mismo, dentro de la Resolución 0312 de 2019 se establece que en las empresas se debe “elaborar y ejecutar un programa para promover entre los trabajadores, estilos de vida y entornos de trabajo saludable, incluyendo campañas específicas tendientes a la prevención y el control de la farmacodependencia, el alcoholismo y el tabaquismo, entre otros” (Ministerio del Trabajo, 2019).

Con base en lo anterior, es importante que en la empresa Everise Colombia SAS, en el marco del SG-SST se elabore y ejecute un programa de estilo de vida saludable cuyo objetivo sea implementar una estrategia para fomentar pautas de estilo de vida y entorno saludable en la población trabajadora, con un enfoque estratégico, y que, en ella, se tenga en cuenta lo siguiente:

- Es importante continuar con un programa de prevención y promoción e incluir la salud visual, generando estrategias novedosas que lleven a los trabajadores a tomar medidas sobre el uso consciente de la corrección visual, pausas visuales y sus controles periódicos con optometría (Miranda, 2017).
- Continuar un programa de control de peso corporal, para llevar un seguimiento a los trabajadores con alteraciones en el mismo (de ser posible con el apoyo de las EPS o de la caja de compensación). El fomento de actividad física podría aportar para el control de peso. También supone sensibilizar a los trabajadores acerca de la importancia de tener hábitos de vida saludable para mantener un peso corporal acorde con su estatura, dado los riesgos que implica para la salud no hacerlo (Centro Nacional para la Prevención de Enfermedades Crónicas y Promoción de la Salud, División de Nutrición, Actividad Física, y Obesidad, 2021).
- Seguir con la promoción de la salud mental en el trabajo, sabiendo que en los países desarrollados se ha visto que luego del auge de enfermedades osteomusculares vino el auge de enfermedades mentales; y la mayoría de los trabajadores evaluados sienten estar

expuestos a riesgo psicosocial (Organización Panamericana de la Salud, 2016).

- Mantener en práctica procedimientos sistemáticos de recolección y análisis de datos, a través de la vigilancia epidemiológica, con el objeto de reforzar la prevención y detectar los casos en su etapa inicial, cuando suelen tener mejor pronóstico.
- Anualmente, analizar la información de las incapacidades, los accidentes de trabajo y los casos de enfermedad laboral, para tener la línea base que exige el Decreto 1072 de 2015 (República de Colombia, 2015).



Referencias

- Centro Nacional para la Prevención de Enfermedades Crónicas y Promoción de la Salud, División de Nutrición, Actividad Física, y Obesidad. (17 de Noviembre de 2021). *Peso, nutrición y actividad física saludables*. <https://www.cdc.gov/healthyweight/spanish/index.html>
- Consejo Colombiano de Seguridad. (2022). *ccs.org.co*. <https://ccs.org.co/observatorio/Home/fasecolda>
- Decreto 1072 de 2015 (26 de mayo de 2015). Por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario del Sector Trabajo. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>.
- Marketing Partners. (s.f). *¡Un trabajador feliz es más productivo!*. <https://www.marketingpartnersperu.com/single-post/2017/05/25/-un-trabajador-felices-m%C3%A1s-productivo>
- Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social de España. (2019). *Bienestar Laboral bloque 3*. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-saludlaboralydiscapacidad.pdf>
- Miranda Pinto, K. L. (2017). Promoción de hábitos saludables para el cuidado de la salud visual y ocular, por parte de los profesores de colegios en Bogotá 2017. <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1258&context=optometria>
- Organización Panamericana de la Salud. (28 de Abril de 2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0
- Ortiz, L., Cano, D., & Leyva, I. (28 de Octubre de 2020). *Plan de Bienestar Laboral para el Área Administrativa de la Empresa Evedisa de la Ciudad de Pereira Año 2020*. <https://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/6947?mode=full>
- Prieto, P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. [Tesis Especialización, Universidad de Medellín]. <https://repository.>

udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf

QuestionPro (s.f). Calculadora de Muestras. Calculadora de tamaño de muestras para tu investigación. https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html#calculadora_de_muestra

Resolución 0312 de 2019 (13 de Febrero de 2019).. Ministerio del Trabajo. . Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>

Zamora Romero, D. (18 de Octubre de 2022). *Investigación parte II*. [Sesión de conferencia]. Bogotá, Colombia. <https://player.vimeo.com/video/762023462>