

**UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL.
SEDE GUANACASTE.
LICENCIATURA EN INGENIERÍA EN SALUD OCUPACIONAL Y
AMBIENTE.**

**DESARROLLO DE UNA MATRIZ DE GESTIÓN DEL RIESGO Y
OPORTUNIDADES PARA LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO, PARA
SYKES LATIN AMERICA S. A EN SUS CINCO SEDES EN COSTA RICA,
BASADO EN EL APARTADO DE PLANIFICACIÓN DE INTE/ISO 45001: 2018.**

Ing. Tracy Castro Jiménez.
Ing. Nancy Herrera Montero.
Ing. Marlen Lazo González.

**Trabajo Final de Graduación presentada como requisito parcial para optar al
grado de Licenciatura en Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente.**

Agosto, 2020.

Hoja de aprobación.

Ing. Fidelia Solano Gutiérrez.

Directora de Carrera.

Ing. Douglas Barraza.

Tutor.

Dr. Lino Carmenate Milián.

Lector internacional.

Ing. Dusting Oreamuno Álvarez.

Lector.

Julio Alvarado.

Representante del sector productivo.

Ing. Tracy Castro J.

Sustentante

Ing. Nancy Herrera M.

Sustentante

Ing. Marlen Lazo G.

Sustentante

Dedicatoria

A mi familia, quien ha estado siempre a mi lado dándome el apoyo, a Dios que es el pilar de mi vida, a la universidad por el soporte en el tiempo que he estado en la universidad y a mis compañeras que nos hemos dado el apoyo para seguir con la finalidad de la carrera.

Tracy Castro Jiménez.

A Dios, a mi familia, quién sin duda han sido mi motor, por su apoyo y su esmero, para que cada una de las etapas universitarias, ¡concluyeran con éxito!

Marlen Lazo González.

Primeramente, a Dios, mis padres y hermanos, quienes han sido mi mayor apoyo en todo este proceso universitario.

Nancy Herrera Montero.

Agradecimientos

Dios,

Agradecemos primeramente a Dios por regalarnos oportunidad de llevar a cabo este trabajo final de graduación, por la fortaleza, perseverancia y sobre todo salud para culminar este proyecto con éxito.

Padres,

Agradecemos a nuestros padres, por ser nuestro mayor apoyo en todo momento, por creer en nosotras y motivarnos en el transcurso del proceso para lograr la culminación de este trabajo final de graduación.

Universidad Técnica Nacional,

Agradecemos a todos los profesores en general, por sus conocimientos brindados a lo largo de la carrera, por el aprendizaje adquirido para la vida profesional, por creer en nosotras y por el apoyo incondicional brindado.

Tracy Castro Jiménez.

Marlen Lazo González.

Nancy Herrera Montero.

Índice

Resumen	8
Introducción	9
Área de Estudio	11
Delimitación del problema	12
Justificación	13
Situación actual del conocimiento	16
Objetivos	19
Objetivo general	19
Objetivos específicos	19
Marco teórico referencial	20
Consejo de salud ocupacional	20
Salud ocupacional	21
Factores psicosociales	22
Sistema de gestión	23
Marco metodológico	25
Enfoque	25
Tipo de investigación	25
Definición de variables o categorías de análisis.	27
Población y muestra	29
Técnicas para utilizar	30
Consideraciones éticas	33
Aplicación de la encuesta sobre condiciones de empleo, trabajo y sociodemográfica	35
Condiciones de empleo e identificación de peligros y evaluaciones de riesgos.	47
Conclusiones	58
Recomendaciones	60
Bibliografía	62
Anexos	66
Anexo 1. Cuestionario CTESLAC	66
Apéndice	73

Índice de Figuras

Resumen.....	8
Introducción	9
Área de Estudio.....	11
Delimitación del problema	12
Justificación	13
Situación actual del conocimiento.....	16
Objetivos	19
Objetivo general	19
Objetivos específicos.....	19
Marco teórico referencial	20
Consejo de salud ocupacional	20
Salud ocupacional	21
Factores psicosociales.....	22
Sistema de gestión	23
Marco metodológico.....	25
Enfoque	25
Tipo de investigación	25
Definición de variables o categorías de análisis.	27
Población y muestra.....	29
Técnicas para utilizar.....	30
Consideraciones éticas.....	33
Aplicación de la encuesta sobre condiciones de empleo, trabajo y sociodemográfica	35
Condiciones de empleo e identificación de peligros y evaluaciones de riesgos.	47
Conclusiones.....	58
Recomendaciones.....	60
Bibliografía	62
Anexos.....	66
Anexo 1. Cuestionario CTESLAC.....	66
Apéndice	73

Índice de cuadros

Cuadro 1.....	17
Cuadro 2.....	27
Cuadro 3.....	30
Cuadro 4.....	37
Cuadro 5.....	38
Cuadro 6.....	39
Cuadro 7.....	40
Cuadro 8.....	42
Cuadro 9.....	43
Cuadro 10.....	43
Cuadro 11.....	44
Cuadro 12.....	44
Cuadro 13.....	45
Cuadro 14.....	46
Cuadro 15.....	51
Cuadro 16.....	53
Cuadro 17.....	56

Resumen

El propósito del trabajo es el desarrollo una matriz de gestión del riesgo y oportunidades para la salud y seguridad en el trabajo, para la empresa SYKES LATIN AMERICA S.A en sus cinco sedes en Costa Rica, basados en el apartado de planificación de la norma INTE/ISO 45001:2018, representando la población trabajadora socio demográficamente mediante la aplicación de una sección del básico y criterios metodológicos para las Encuestas sobre Condiciones de Trabajo, Empleo y Salud en América Latina y el Caribe, se determinan los factores de riesgos del ambiente de trabajo mediante la NTP 330 y se crea un procedimiento para la identificación y evaluación de riesgos. La metodología se basa en selección de una muestra de 356 personas, donde se aplican técnicas cualitativas y cuantitativas, como la observación, entrevistas y encuesta, en las cuales se observan puestos de trabajo, se identifican los factores de riesgo, opiniones o sugerencias y se logra la caracterización de socio demográfica de la población. Los resultados señalan que el personal se expone principalmente a lesiones musculoesqueléticas por movimientos repetitivos y posturas estáticas y a continuas situaciones estresantes por clientes agresivos, demás que un 96% depende de los ingresos de Sykes. Un 62.69 % del personal está teletrabajando, provocando gran preocupación, debido a que las condiciones laborales no son óptimas y esto repercute directamente la presencia o agravación de lesiones musculoesqueléticas y finalmente la falta de recurso humano del departamento de salud ocupacional no permite que se logre una capacitación continua en todos los niveles jerárquicos de la organización.

Palabras claves: Identificación de peligros y evaluación de riesgos, INTE/ISO 45001:2018, CTESLAC, NTP 330, salud y seguridad en el trabajo, condiciones laborales, lesiones musculoesqueléticas.

Introducción

A nivel internacional se han desarrollado estándares para que las empresas se vean obligadas a incorporar dentro de su gestión operativa, un sistema de gestión integral, con el objetivo de que la organización pueda competir en el mercado laboral, así como para que puedan realizar sus operaciones de una forma adecuada.

En Costa Rica, la gestión de las organizaciones públicas y privadas, han ido desarrollando esfuerzos para poder incluir dentro de las organizaciones algunos sistemas de gestión enfocados en la calidad, responsabilidad social, ambiente, salud y seguridad en el trabajo.

Entendiendo que el ser humano es un eslabón muy importante para las organizaciones, desarrollando funciones vitales para que los procesos y lineamientos de una empresa sean culminados en un tiempo establecido, además de eso, alineados a pilares de sostenibilidad, innovación, prevención, siempre en busca de la mejora continua en un mundo acelerado que busca la fácil adaptabilidad.

El recurso humano de una organización es muy importante, ya que, la operación del negocio gira en relación con la mano de obra que ejecuta el colaborador sin importar su tipo de negocio, por lo que el capital humano de una organización es el encargado de hacer que los procesos y lineamientos de una empresa, sean culminados en un tiempo establecido e incorporar la mejora continua dentro de la organización.

Dicho lo anterior, una empresa es responsable de gestionar la salud y seguridad en el trabajo (SST) de su personal, así como de otras personas que puedan afectarse, tanto directamente como indirectamente por las actividades que desarrolla la organización, de igual manera, es responsabilidad de la organización la promoción y previsión de la salud física, mental y social de los trabajadores.

Un sistema de gestión de SST, pretende ser un marco de referencia para la gestión de los riesgos y oportunidades de la salud y seguridad en el trabajo, con el

objetivo de prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionado con el trabajo, como también, proveer lugares de trabajo seguros y saludables (INTE/ISO 45001: 2018).

Por lo que es importante en un SG SST conocer cuáles son los potenciales factores de riesgos en el ambiente de trabajo, que deben ser evaluados y tomados en cuenta para la elaboración de una matriz de identificación de peligros y evaluación riesgos en el trabajo; así como, poder conocer el tipo de población trabajadora en las instalaciones de SYKES Latín América S. A, por medio de la aplicación del Cuestionario básico y criterios metodológicos para las Encuestas sobre Condiciones de Trabajo, Empleo y Salud en América Latina y el Caribe (CTESLAC).

Área de Estudio

El proyecto se desarrolló en la empresa SYKES LATIN AMERICA S.A, abarcando las operaciones en Costa Rica, en sus cinco edificios (Main Building, Anexo, Moravia, Hatillo y San Pedro) considerando todas las personas, las actividades de call center y las actividades de apoyo interno y externo (contratistas y/o proveedores) que se ubican dentro de los límites de nuestro alcance.

Delimitación del problema

El presente proyecto de investigación se genera con la iniciativa de crear un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo (SG SST) en la empresa SYKES Latín América S.A, basándose en el apartado de Planificación de los puntos 6.1.2.1 Identificación de peligros y 6.1.2.2 Evaluación de riesgos de la Salud y Seguridad en el trabajo, desarrollando una matriz de gestión del riesgo para la salud y seguridad en el trabajo, según INTE/ISO 45001:2018 y la NTP 330. Por un tema de proyectos y tiempo de la organización, se va a abordar únicamente este apartado.

Así como también, se aplicará una parte de la encuesta de CTESLAC en las cinco sedes de SYKES Latín América S.A, para el monitoreo de la salud de los trabajadores respecto a las condiciones de trabajo en relación con el ambiente físico y organizativo en el que se desarrolla la actividad de servicio al cliente y soporte técnico la empresa.

Con lo cual, se pretende identificar y evaluar los diferentes riesgos a los cuales se encuentra expuesta la población trabajadora y con ello establecer medidas de prevención y control para fomentar el bienestar físico, mental y social de los colaboradores de los edificios San Pedro, Moravia, Hatillo, Anexo y el edificio principal SYKES Latín América S.A en Costa Rica.

Una de las principales limitantes para llevar a cabo la recolección de la información es la situación actual con la pandemia COVID-19, ya que, el ingreso a los edificios está un poco limitado y mucho del personal se encuentra teletrabajando.

Justificación

Sykes Enterprises Incorporated es una empresa fundada en los Estados Unidos con su casa matriz en Tampa, Florida, proporciona soluciones de tercerización de servicios a clientes con presencia global. La corporación tiene presencia en todos los continentes y en 20 países con más de 55 mil empleados. En el país, Sykes Latín América S.A. se convierte en una sede regional con presencia en 5 países: México, El Salvador, Costa Rica, Colombia y Brasil. En Costa Rica inicia operaciones en setiembre de 1999 con la adquisición de Acer Information Services, la cual brindaba soporte técnico a sus consumidores en Estados Unidos y Canadá desde julio de 1995. Desde entonces, es pionera en la industria de Centros de Contacto en el país.

Con una misión que se compromete a mejorar los negocios con sus clientes y proveer mayor valor agregado a sus usuarios mediante el uso de las tecnologías disruptivas y el ingenio humano. SYKES busca crecer orgánicamente y fortalecer sus operaciones mediante el mejoramiento de su cadena de valor. Factores que coadyuvan en el alcance de su visión al irse posicionando globalmente como referente y norma de una industria que crece exponencialmente y que a su vez le permiten posicionarse como un ciudadano corporativo responsable y respetado por sus prácticas de sostenibilidad. Este enfoque se convierte así, en un diferenciador que permite el fortalecimiento del valor de su marca año con año.

Figura 6. Misión y visión de SYKES Latín América S.A.



Fuente: Corporativo de SYKES LATIN AMERICA S.A

Partiendo de esta nueva "Visión", la empresa ha alineado su enfoque de la responsabilidad social hacia una estrategia de sostenibilidad en las tres dimensiones que establece la norma ISO 26000 a saber, social, ambiental y

económica. Lo anterior, también en observancia de los objetivos de desarrollo sostenible declarados por la Organización de las Naciones Unidas en septiembre de 2015.

Respecto a los valores de la empresa, en el 2016 cambió su tradicional lista de valores por una declaración de propósito (*purpose statement*) que redefinió el enfoque de su giro de negocio desde la perspectiva del colaborador y su aporte continuo a la misión y visión de la corporación.

De esta forma, el nuevo enfoque se concentra en el valor de ayudar a la gente en cada interacción realizada bajo estándares de servicio de alta calidad. Seguidamente, así como en el sitio oficial de la empresa, se despliegan las razones que describen el significado de cada palabra asociada.

Desde esta nueva perspectiva, alineada ahora más que antes, a ser una empresa socialmente responsable, se sigue trabajando en lo ambiental con iniciativas como la recertificación de carbono neutralidad, reciclaje, generación de energía de fuentes renovables, manejo de aguas, así como en la mitigación de los impactos negativos que las operaciones causan a las comunidades en donde se opera.

En cuanto a la dimensión económica, se trabaja en esfuerzos de mejoramiento continuo de los procesos, eficiencia en compras verdes, encadenamientos productivos con proveedores socialmente responsables y la búsqueda constante de innovación.

En lo social, la empresa sigue invirtiendo en el desarrollo de sus colaboradores y en alcanzar a la comunidad externa con propuestas de generación de competencias para la empleabilidad.

En lo ambiental, como parte de su compromiso, SYKES realiza la cuantificación de sus emisiones y remociones de gases de efecto invernadero (GEI) desde el año 2012, por medio de las metodologías propuestas por la norma INTE/ISO 14064-1:2006 y el GHG Protocol (Protocolo de Gases de Efecto Invernadero) de WRI y WBCSD. La preparación de los inventarios es

responsabilidad de coordinación del Comité de Ambiente. La organización es certificada en INTE/ISO 14064-1:2006, INTE/ISO 14000-1:2006, INTE/ISO 51000-1:2011.

Para la organización la seguridad y salud de sus colaboradores es prioridad, al ser una empresa de servicios, la atención se centra en la comodidad de sus colaboradores en sus áreas de trabajo. Por lo que la organización busca la mejora en sus procesos de Salud y Seguridad en el Trabajo, orientándose en la implementación los estándares de la INTE/ISO 45001:2018, con el propósito de dar un impacto positivo en la vida de los colaboradores de la organización, adoptando un sistema de gestión de la SST, para gestionar los riesgos y oportunidades para la SST, así como prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionado con el trabajo a los trabajadores y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables.

A continuación, se describe la problemática de investigación:

¿Cuáles son los potenciales factores de riesgos en el ambiente de trabajo que deben ser evaluados y tomados en cuenta para la elaboración de una matriz de riesgos para la sección de planificación de la norma INTE/ISO 45001:2018 en las sedes de SYKES Latín América S.A?

Situación actual del conocimiento

La norma ISO 45001:2018, nace recientemente como resultado de la prevención de la salud y seguridad de los colaboradores en el trabajo, ayudando a establecer sistemas de gestión integrados en las organizaciones a nivel mundial, bajo los estándares ISO, por su compatibilidad con los demás sistemas (ISO, 2020).

El precedente de la norma se desarrolla en los estándares OSHA, con los requerimientos de OSHA 18001, que nace en 1999 para dar respuesta y estandarizar la salud y la seguridad en los trabajos, que, hasta la fecha, ha permitido la evaluación de los centros de trabajo y por ende la reducción de los accidentes en el trabajo.

Contexto nacional

En Costa Rica, el Instituto de Normas Técnicas (INTECO), es el ente que se encarga de la normalización desde 1995, sin fines de lucro, por decreto ejecutivo, con la visión de promover la mejora continua y la conformidad de los productos, procesos o servicios de las organizaciones en cumplimiento de la legislación vigente en el país (INTECO, 2020).

Hasta la fecha INTECO ha desarrollado más de 1 360 normas dando conocimiento para la competitividad y excelencia profesional y se estima que durante el 2020 se generen más de 663 normas técnicas de reglamentación y normas voluntarias, para el fortalecimiento de las organizaciones por medio de la estandarización.

Desde la perspectiva de generación de normas, los requerimientos en temas de salud y seguridad en el trabajo se han fortalecido con el tiempo y hoy en día, INTECO cuenta con más de 80 normas y/o reglamentos técnicos que guían a las empresas a desarrollar programas que además de que están alineados a los objetivos estratégicos de las compañías, promuevan la gestión para la prevención de accidentes, alineadas al plan estratégico 2014-2020.

Figura 7.

Generación de Normas INTECO.

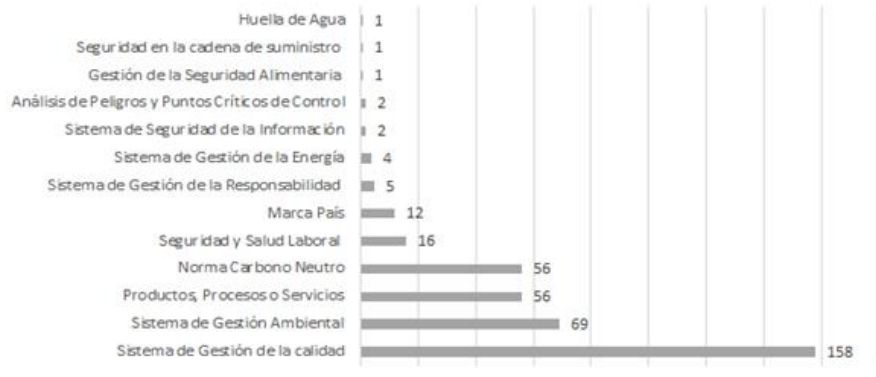


Fuente: Plan Estratégico 2014-2020, INTECO.

Como se muestra en la **Figura 7**, la responsabilidad por velar por la salud y seguridad de los colaboradores es cada día mayor por los entes de reglamentación, sector empresariales y las instituciones que publican que gestionan la aplicabilidad en campo, bajo los esquemas de que permite la reducción de accidentabilidad en las empresas, permiten la generación de programas de seguridad, con el objetivo de ir más allá y culturizar a la población y así, optar por programas de certificaciones nacionales o internacionales a solicitud de los servicios o productos.

Figura 8.

Certificaciones Otorgadas por Norma INTECO.



Fuente: Plan Estratégico 2014-2020, INTECO.

Además de la normalización, INTECO también abarca la rama de revisión, evaluación y certificación de productos, servicios y procesos de las empresas. En la figura anterior se muestra la distribución de certificaciones que se han entregado en el país, donde los sistemas de gestión de la calidad van a la vanguardia, de las certificaciones entregadas.

Cabe mencionar que a pesar de que la seguridad y salud ocupacional en Costa Rica está creciendo recientemente, los esfuerzos de las organizaciones han permitido que se puedan alcanzar las certificaciones, respondiendo a las necesidades orientadas a sus debilidades y expectativas, respondiendo a la gestión de la prevención de riesgos laborales y cumplimiento de los requisitos legales.

Por otra parte, el estudio realizado en el 2019, para la identificación y evaluación de riesgos con base a la norma 45001 en la empresa de fabricación de productos alimenticios, logró obtener resultados favorecedores en la identificación de las condiciones de peligros en la población en estudio, dando paso a la prevención de la salud y seguridad de los colaboradores, en miras de generar proyectos hacia la certificación (Quesada y González,2019).

Contexto Internacional

Según la OIT y la OMS, la salud ocupacional busca establecer un sistema de gestión para la SST en los centros de trabajo, contribuyendo a generar un ambiente de trabajo con una cultura en mirar a prevenir y no reaccionar, lo que permite alcanzar programas de culturización, alineado a la salud mental, física y social de los trabajos y de esta forma, adoptar el trabajo al trabajar (OIT, 2020).

Bajo esta premisa, las organizaciones a nivel internacional también buscan normalizar y estandarizar sus requisitos legales o normas técnicas, armonizando los sistemas, gestionando la seguridad de los trabajadores y así la protección en los centros de trabajo para la reducción de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, aunado a la gestión de gestión del riesgo, que busca identificar, analizar y por último dar valor a esos riesgos en las organizaciones.

A nivel internacional, la ISO (Organización Internacional de Normalización), es el ente que se encarga de la normalización de estándares internacionales voluntarios, por medio de comités o grupos técnicos de distintos países de mundo, con personal expertos afines, que se encargan de las evaluaciones, desarrollos y publicaciones de las normas.

Desde su fundación, ISO ha publicado más de 23 000 normas con estándares internacionales, con más de 780 comités técnicos que apoyan a la innovación, ejecución y brindan herramientas para los retos de las industrias del siglo. Desde Costa Rica, INTECO ha representado el país, formando parte de los comités técnicos, que promueven el involucramiento de aproximadamente 165 países del mundo y buscan estandarizar y orientar a los países bajo un mismo sistema de identificación de riesgos y oportunidades (ISO, 2020).

Cuadro 1.

Situación actual del conocimiento con respecto a implementación de la norma ISO45001:2018

Autor/es + año	Título	Población participante	Objetivo	Metodología
Quirós (2019)	Estrategia para la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para las gasolineras JSM, basado en la Norma INTE/ISO 45001:2018.	Los colaboradores de todas las estaciones de servicio gasolineras JSM.	Diseñar la estrategia para la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para las gasolineras JSM de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Norma INTE/ISO 45001:2018.	Es un estudio descriptivo, utilizando herramientas como: las listas de verificación, encuestas de Gestión Preventiva del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene de España, grupos focales para la identificación de partes interesadas, Diagrama de Ishikawa, entre otros.
Obando (2019)	Propuesta de guía de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basado en la norma INTE/ISO 45001:2018 para la empresa Corporación de Profesionales en Ingeniería S.A.	28 funcionarios de la corporación de Profesionales en Ingeniería S.A.	Proponer una guía de implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo basado en la norma INTE/ISO 45001:2018 para la empresa Corporación de Profesionales en Ingeniería S.A.	Es un estudio descriptivo, utilizan herramientas como: NTP 330, análisis PESTEL, encuestas a colaboradores y matriz FODA.

Bulgarelli (2018)	Propuesta de una metodología para la evaluación de riesgos derivados de las tecnologías de información en las auditorías de estados financieros ejecutadas por la contraloría general de la república de Costa Rica.	Los funcionarios de la DFOE, de la GGR, además se revisará la metodología implementada y documentación del periodo 2017.	Elaborar una metodología para la evaluación de riesgos derivados de las tecnologías de información en las auditorías de estados financieros ejecutadas por la Contraloría General de la República de Costa Rica (CGR), con el fin de que el fiscalizador comprenda y considere las características del ambiente de tecnologías de información al determinar el alcance de la auditoría.	Es un estudio cualitativo, donde realizaron auditorías para obtener la información, documentos y registros, además de entrevistas.
Quesada y González (2019)	Propuesta de un Manual de procedimientos para la reducción de riesgos laborales en la empresa TicoFrut Agrícola S.A, basado en el apartado de Planificación de la Norma INTE/ISO 45001:2018.	La empresa Tico Frut Agrícola S.A cuenta con fincas divididas en siete bloques de las cuales cinco están ubicadas en Costa Rica y dos en Nicaragua. La población participante son los trabajadores de las fincas, con una muestra probabilística a conveniencia que contempla 35 personas por bloque seleccionando trabajadores de todos los puestos (245 en total).	Diseñar una propuesta de manual de procedimientos para la reducción de los riesgos laborales en la empresa TicoFrut Agrícola S.A, basado en el apartado de Planificación de la INTE/ISO 45001:2018.	El enfoque que se utilizó fue mixto, donde se busca especificar características, procesos operacionales, observaciones, análisis y cuantificación de riesgos. Las técnicas de recolección de la información fueron entrevistas, cuestionarios, identificación de riesgos y la norma ISO 45001.

Objetivos

Objetivo general

Elaborar una propuesta que fomente un sistema de gestión de la salud y seguridad ocupacional en las cinco sedes de Sykes Latin América S.A en Costa Rica, basados en el apartado de planificación de la norma INTE/ISO 45001:2018.

Objetivos específicos

1. Representar a la población trabajadora presente en los cinco edificios de Sykes Latin America S. A, mediante la aplicación de una parte del cuestionario CTESLAC.
2. Determinar los factores de riesgos del ambiente de trabajo presente en los cinco edificios de Sykes Latin America S: A, mediante la elaboración de una matriz de riesgos para la salud y seguridad, basado en el método NTP 330 y el apartado de planificación de la INTE/ISO 45001:2018.
3. Desarrollar un plan de trabajo que priorice el control de riesgos ocupacionales según su nivel de riesgo donde permita una distribución de recursos y esfuerzos para su gestión.

Marco teórico referencial

Consejo de salud ocupacional

El Consejo de Salud Ocupacional (CSO) es un órgano técnico especializado adscrito al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Cuenta con representación tripartita en su Junta Directiva, para y por el bienestar laboral, su vez, esta institución se encarga de actualizar y fiscalizar los cumplimientos legales en el campo de salud y seguridad en el trabajo, integrada por miembros de las cámaras patronales, organizaciones sindicales, el Instituto Nacional de Seguros, el Ministerio de Salud, la Caja Costarricense de Seguro Social y el MTSS quien lo preside (Ministerio de trabajo y seguridad social, 2020).

Dentro de sus principales funciones se encuentra el mejoramiento de las condiciones laborales y ambientales dentro del trabajo, que lleva consigo al contribuir con la calidad de vida de la población trabajadora, por medio del desarrollo de programas de prevención, promoción del bienestar y seguridad de los trabajadores, así como disminuir y controlar las condiciones de riesgos en los centros de trabajo (Ministerio de trabajo y seguridad social, 2020).

Desde su concepción el consejo de salud ocupacional ha velado por la gestión de las empresas por medio de reformas y normalización de reglamentos, que otorgan responsabilidad en temas de prevención laboral, desde la conformación de una comisión de salud ocupacional y una oficina de persona competente en temas de salud y seguridad laboral, que dentro de sus funciones son el análisis de peligros y evaluación de riesgos dentro de los centros de trabajo (Costa Rica, 2016)

Salud ocupacional

Según la OIT y la OMS, la salud ocupacional se define como "la promoción y mantenimiento del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones mediante la prevención de las desviaciones de la salud, control de riesgos y la adaptación del trabajo a la gente, y la gente a sus puestos de trabajo" (Paho, 2020).

Siendo así, la salud y seguridad en el trabajo cada día forma una de las bases dentro de los desarrollos estratégicos de las compañías, permitiendo el desarrollo de lugares de trabajo seguros bajo una perspectiva de prevención e identificación de peligros y riesgos, basándose en la disminución de lesiones y deterioro de la salud.

Hablar de salud y seguridad en el trabajo, no se trata de número ni de estadísticas, se trata de personas que tiene una historia y ejercen laboralmente para poder desarrollar todas aquellas actividades que le permiten desenvolverse como personas, por tanto, hablar de un accidente no es hablar de una persona, un rostro, es hablar de una organización completa, que sufre producto de una pérdida o de una lesión.

Por tanto, la INTE ISO 45001:2018, hace referencia a conceptos de importancia para el desarrollo de este trabajo:

- a) Peligro: el peligro como la fuente con potencial para causar lesiones y deterioro de la salud.
- b) Riesgo para la Salud y Seguridad en el trabajo: define como una combinación de la probabilidad de que ocurra un evento o exposición peligrosa relacionado con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueda causar el evento o exposición.
- c) Lesión y deterioro de la salud: lo define como un efecto adverso en la condición física, mental y cognitiva de una persona.

d) Incidente: lo define como suceso que surge del trabajo en el transcurso del trabajo que podría tener o tienen como resultado lesiones y deterioro de la salud.

Además de eso, la Reforma al Código de Trabajo (Ley sobre Riesgos del Trabajo), en su artículo 196 (2020), hace referencia a accidente de trabajo, como todo aquello pueda ocurrirle al trabajador durante su jornada de trabajo o en subordinación del patrono y que generan deterioro a la salud; así mismo, en el artículo 197, refiere a enfermedad de trabajo como todo aquello que se origina por la exposición continua a un agente específico en el trabajo y que pueda causar al trabajador un deterioro de la salud o a sus capacidad para ejercer sus funciones.

Factores psicosociales

Son todas aquellas condiciones que se encuentran dentro del centro laboral y que tienen una relación directa con la organización, contenido del trabajo y la realización de las tareas y que tiene la facultad para afectar el bienestar o la salud física del colaborador como al desarrollo del trabajo (Fundación para la prevención de riesgos laborales, 2015).

El desarrollo de actividades industriales ha aumentado mundialmente, por ende, los procesos productivos de las empresas son más complejos, implementando el uso de equipos de alto rendimiento y materiales que por sus composiciones son de alta eficiencia en las industrias, pero que producto de uso diariamente podrían desencadenar grandes peligros a la seguridad y salud de los colaboradores y medio ambiente (Sánchez, 2010).

Ahora bien, estos cambios a nivel mundial han ido generando situaciones de riesgos psicosociales, ya que el entorno en el que se desarrollan las actividades laborales se puede derivar de condiciones de riesgos por un mal diseño u organización del trabajo y esto genera situaciones de laborales que son difíciles de tolerar para la mayoría de los colaboradores (Gil-Monte, 2012)

Además, es importante tener en cuenta que no todos los seres humanos respondemos de la misma manera ante un estímulo, por ello ante los riesgos psicosociales podemos encontrar colaboradores que sean menos propensos a desarrollar lesión o deterioro de la salud por estar expuestos a condiciones de riesgos psicosociales. Por lo que, se debe de observar y evaluar las condiciones ambientales en las que se encuentran los colaboradores e intentar generar situaciones de trabajo seguras y saludables para desempeñar las actividades laborales del día a día (Gil-Monte, 2012).

Sistema de gestión

Según INTE ISO 45001, 2018, el sistema de gestión es el conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr los objetivos.

Partiendo del concepto anterior, se puede evidenciar que con el crecimiento globalizado las empresas optan por crear un sistema de gestión dentro de sus actividades laborales, con el objetivo de tener sus procesos documentados para lograr culminar con los objetivos como organización, esto hace que las empresas sean más competitivas a nivel nacional como internacional para ofrecer sus servicios (Mallar, 2010).

Por otro lado, según INTE ISO 45001, 2018, un sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo se define como un sistema de gestión o parte de un sistema de gestión utilizado para alcanzar la política de la salud y seguridad en el trabajo.

Dado lugar a que los procesos de la organización se van a redireccionar con la mejorar de la gestión de salud y seguridad en el trabajo, con el objetivo de cumplir con la política de la salud y seguridad en el trabajo que la alta dirección ha aceptado dentro de cada empresa (Mallar, 2010).

En dicho contexto las organizaciones buscan implementar programas relacionados con la salud y seguridad de los colaboradores que contribuyan con la mejora y promuevan las competencias de los colaboradores en relación con la salud y seguridad en el trabajo, logrando así, tener un ambiente de trabajo seguro y saludable que contribuya a disminuir las lesiones y eliminar los riesgos en el trabajo (Mallar, 2010).

Marco metodológico

Enfoque

El enfoque para desarrollar en el proyecto es caracterizado por ser mixto, debido a la búsqueda de características sociodemográficas de la población, observaciones y entrevistas para recolección de información mediante la identificación y evaluación de riesgos, para el desarrollo de la matriz de gestión del riesgo y oportunidades para la salud y seguridad en el trabajo (Hernández et al., 2014).

Tipo de investigación

Se desarrolla el tipo de investigación exploratorio. Cuando se refiere a exploratorio hace referencia a un tema poco indagado y novedoso. En la descripción se refiere al análisis de los resultados, procesos, situaciones y experiencias de la población estudiada, así como de las situaciones observadas durante el desarrollo del proyecto, en el cual se explica mediante la relación de los hallazgos vs las variables en estudio.

Según lo indicado por Jiménez (1998, p.12), “en los estudios exploratorios se abordan campos poco conocidos donde el problema, que sólo se vislumbra, necesita ser aclarado y delimitado. Esto último constituye precisamente el objetivo de una investigación de tipo exploratorio

Definición de variables o categorías de análisis.

Cuadro 2.

Definición de variables y operacionalización

Objetivo específico	Definición conceptual	Operacionalización		Instrumento/técnica
		Variable	Indicador	
Representar socio demográficamente la población trabajadora mediante la encuesta (CETESLAC)	Los aspectos socio-demográficos muestran las características o perfil del trabajador.	Socio-demografía.	Mujer, hombre costarricenses y otras, nivel de educación formal, condiciones de empleo, seguridad, higiene, ergonomía, condiciones psicosociales, recursos y operaciones preventivas)	Encuesta CETESLAC .
Determinar los factores de riesgos del ambiente de trabajo presente en los cinco edificios de SYKES LATIN AMERICA S: A, mediante la elaboración de una matriz de riesgos para la salud y seguridad, basado en el método NTP 330 y el apartado de planificación de la INTE/ISO 45001:2018.	Consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Es el elemento o conjunto de elementos que, estando presentes en las condiciones de trabajo pueden desencadenar una disminución en la salud del trabajador, pudiendo causar un daño en el ámbito laboral.	Procedimiento identificación de peligros y evaluación de riesgos. Peligro Riesgos. Matriz de Riesgos.	de Impacto y Probabilidad de consecuencia.	Observación Entrevista NTP 330 y 45001 . NTP 330 y 45001.

Desarrollar un plan de trabajo que priorice el control de riesgos ocupacionales según su nivel de riesgo permita una distribución de recursos y esfuerzos para su gestión.

Plan de trabajo es un esquema o conjunto de acciones que se diseñan con el fin de alcanzar un objetivo en particular.

Plan de trabajo. Control de riesgos.

Observación, encuesta, NTP 330 y 45001.

Población y muestra

Sykes Latín América S.A está conformado por cinco edificios ubicados en Global Park Heredia, Moravia, San Pedro y Hatillo. La población trabajadora está compuesta por 4 864 personas, de las cuales se selecciona una muestra representativa de 356 personas, la cual se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$n = N * Z^2 * p * q / e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q$$

Donde;

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

Z: intervalo de confianza

e: error de estimación máximo aceptado

p: probabilidad de ocurrencia

q: probabilidad de no ocurrencia

Por lo tanto, se desarrolla la siguiente la siguiente fórmula:

$$n = 4864 * 1,96^2 * 50\% * 50\% / 5\%^2 * (4864-1) + 1,96^2 * 50\% * 50\%$$

$$n = 356$$

Para hacer la distribución del muestreo de los 5 edificios de SYKES, se utilizará la técnica del muestreo aleatorio estratificado según el siguiente cuadro:

*Cuadro 3.
Distribución del muestreo aleatorio estratificado por edificio*

Estratos	Población	Muestra
Hatillo	300	22
Anexo	767	56
Main	2185	160
Moravia	145	11
San Pedro	1467	107

Técnicas para utilizar

Se utilizó el apartado de Planificación de la INTE/ISO 45001: 2018, como guía para el desarrollo de cada uno de los requisitos que solicita la norma, para la correcta elaboración de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos como sus procedimientos correspondientes.

Observación y entrevista

1. Observación:

La técnica de observación según su fundamento científico para desarrollar el presente trabajo es muy importante, ya que conocemos la observación como un proceso o acción de observar realizada por un sujeto hacia objetos u otros sujetos. Es decir, los investigadores pueden estudiar el problema a investigar, desde un acercamiento visual, creando perspectivas acerca de la pesquisa (Campos y Lule, 2012).

Es importante tener en consideración que no es solamente observar algo sin ningún objetivo a desarrollar, más bien la observación que se va a realizar en el presente trabajo tiene sus objetivos claramente definidos para poder desarrollar la matriz de riesgos y peligros de Sykes Latín América S. A.

La técnica de observación en este proyecto es para la recopilación de insumos mediante visitas de a las instalaciones para observar puestos de trabajo, comportamiento de los colaboradores y contratistas como las condiciones del entorno en donde se desarrolla la actividad económica de SYKES Latín América S.A, mediante inspecciones en los 5 edificios de SYKES con el objetivo de identificación de riesgos con la ayuda de una guía basada en el método NTP 330.

La NTP 330 consiste “en cuantificar la magnitud de los riesgos existentes y, en consecuencia, jerarquizar racionalmente su prioridad de corrección. Para ello se parte de la detección de las deficiencias existentes en los lugares de trabajo para, a continuación, estimar la probabilidad de que ocurra un accidente y, teniendo en cuenta la magnitud esperada de las consecuencias, evaluar el riesgo asociado a cada una de dichas deficiencias” (Bestratén y Pareja, 1993).

2. Entrevista

Las entrevistas son un intercambio de ideas u opiniones mediante la conversación de dos o más personas, es importante tener este tipo de conversación con los colaboradores como contratistas de la empresa SYKES Latín América S.A, mediante la aplicación de una ficha de evaluación (Apéndice 4) por cada colaborador entrevistado, la cual está debidamente estructurada para conocer el punto de vista según el proceso de trabajo que la persona realiza.

En desarrollo del proyecto de investigación este tipo de técnica será útil para obtener más insumos para poder elaborar la Matriz de Identificación de peligros y evaluación de riesgos como las oportunidades para la SST y el SG SST tomando en cuenta la participación y consulta de las partes interesadas.

3. Cuestionario

Se aplicará el cuestionario CTESLAC (cuestionario básico y criterios metodológicos para las Encuestas sobre Condiciones de Trabajo, Empleo y Salud en América Latina y el Caribe), conformado por 77 preguntas y distribuido en 6 dimensiones: características sociodemográficas del trabajador y la empresa; condiciones de empleo; condiciones de trabajo; estado de salud; recursos y actividades preventivas; y características familiares. Sin embargo, de estos apartados únicamente se van a seleccionar 4 dimensiones (características sociodemográficas y laborales, condiciones de empleo, condiciones de trabajo, condiciones psicosociales y recursos y actividades preventivas), con un total de 20 preguntas (Benavides et al., 2016).

Este cuestionario se enviará por vía correo, redes digitales de la empresa y por WhatsApp, mediante un enlace al personal participante de la muestra, para su debido llenado y envío a los profesionales encargados del estudio para la respectiva tabulación de datos. En caso de que no se pueda enviar el enlace por ser el colaborador de una cuenta segura, se realizará por medio de una visita a las cuentas seguras, pidiendo un segmento para que el colaborador pueda hacer el llenado de la encuesta.

Consideraciones éticas

Las encuestas no incluyeron identificación, solamente un dato personal (género) los resultados se presentarán en forma grupal sin posibilidad de singularizar a ningún sujeto y tendrán acceso a la información solo los responsables o encargados de la empresa Sykes Latín América S.A y los profesionales encargados del desarrollo el presente trabajo de investigación para fines educativos y de mejora en los procesos de la salud y seguridad en el trabajo de la presente indagación. Los procedimientos que se apliquen durante el estudio no expondrán a los sujetos que seleccionados para el llenado de la encuesta. No recibirán ninguna compensación económica, sin embargo, durante la colecta de datos se les brindará un trato de cordialidad.

Los instrumentos han sido diseñados para recoger las características de los participantes y evitan sugerir respuesta alguna. Por ello, es de suma importancia que el examinador se mantenga neutral respecto a los contenidos de estos. No se debe hacer comentarios respecto a las respuestas ni guiar a los participantes hacia algún tipo de respuesta en particular. Además, deben tener una expresión facial y tonos de voz neutrales cuando apliquen los instrumentos y en especial cuando escuchen las respuestas que se les brinden.

Además, la encuesta estará disponible en *"theplace"* para que las personas que se seleccionen de forma aleatoria puedan contestar la encuesta desde su computadora de forma individual o bien los profesionales responsables de la elaboración de este proyecto procederán a buscar a las personas según corresponda.

En ocasiones, la persona que contesta los instrumentos puede preguntar su opinión o puntos de vista sobre un tema específico, pero el examinador deberá responder indicando que es su opinión (la del participante) la que tiene más valor para la investigación.

Finalmente, durante todo el proceso de desarrollo y finalización del proyecto se practicarán los principios éticos universales de beneficencia, no maleficencia, justicia y autonomía.

Presentación y análisis de los resultados:

La presentación y resultados de los contenidos se presentan mediante el análisis objetivo, sistemático y cuantitativo del estudio de cada objetivo específico. Los cuales se desarrollan en cada una de las etapas de la recolección de información en los diferentes edificios de Sykes.

En el presente apartado se muestran los resultados del contexto de la población trabajadora, las condiciones de empleo, trabajo y salud, factores de riesgo, identificación de peligros y evaluación de riesgos y el desarrollo del procedimiento para la identificación y evaluación de riesgos.

Aplicación de la encuesta sobre condiciones de empleo, trabajo y sociodemográfica

En este apartado se presentarán los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta CTESLAC, que determina las características sociodemográficas y condiciones de empleo de la población trabajadora y las entrevistas en sitio por los investigadores de este proyecto.

Los puestos de trabajo que participaron del estudio son: asistentes administrativos, agentes de servicio al cliente, agentes técnicos, servicio de cafetería (cajeros, coordinador de cafetería, nutricionista, cocineros, proveeduría), gerentes de cuentas, supervisores, líderes de equipo (*teams managers*), directivos, supervisores, finanzas, recursos humanos, coordinadores de edificio y soporte técnico informático, representando a la población de los cinco edificios de Sykes Latin America S.A.

Commented [DOA1]: Reforzar con otros estudios los análisis de los resultados de cada dimensión de la encuesta CTESLAC

Condiciones sociodemográficas y laborales

La caracterización sociodemográfica de la muestra tiene como resultado la participación de 437 participantes, de los cuales el 53,0% corresponde al género masculino y el 47,0% femenino. Siendo el 93,6% de nacionalidad costarricense, 2,5% nicaragüense, 1,1% estadounidenses, 0,9% salvadoreños, 0,5% panameños y el 1.4% restante corresponde a nacionalidades de otros países tales como México, Venezuela, Guatemala, Colombia y Honduras.

De las personas encuestadas el 34,8 % tiene un nivel de escolaridad secundaria completa, 27,7% bachillerato universitario incompleto, 18,1% bachillerato universitario completo, 10,8% licenciatura, 5,0% secundaria incompleta, 3,2% maestría, 0,5% primaria incompleta. ¿Quiénes serán esas personas con PI?

Comparado con el estudio de “Propuesta de un Manual de procedimientos para la reducción de riesgos laborales en la empresa TicoFrut Agrícola S.A” (González y Quesada,2019), continúa prevaleciendo la participación masculina sobre la femenina, sin embargo, hay mayor participación de sexo femenino de la población encuesta en Sykes que en TicoFrut.

Así mismo coincide con el mayor porcentaje de participantes de nacionalidad costarricense, sin embargo, hay mayor población nicaragüense en el estudio de (González y Quesada, 2019) que en el estudio de (Castro, Herrera y Lazo,2020) y éste posee mayor población trabajadora de diversas nacionalidades extranjeras.

Además, en el presente estudio se obtiene un mayor porcentaje de población con un nivel de escolaridad secundaria completa y bachillerato contrario al estudio de (González y Quesada,2019), donde prevalece el nivel de escolaridad primaria y seguidamente la secundaria.

Commented [NHM2]: Douglas, no es posible obtener esta información. Por deducción y requisitos de la empresa podríamos asumir que son los de cafetería y limpieza.

Cuadro 4.

Condiciones básicas sociodemográficas y laborales de la población trabajadora de Sykes por sexo (n437)

Indicador	Mujer		Hombre		Total	% Total
	N	%	N	%		
Sexo						
Mujer	207	47,0%	—	—	437	100%
Hombre	—	—	230	53,0%		
Nacionalidad						
Costa Rica	192	43,9%	217	49,7%	409	93,6%
Panamá	1	0,2%	1	0,2%	2	0,5%
El Salvador	1	0,2%	3	0,7%	4	0,9%
Nicaragua	7	1,6%	4	0,9%	11	2,5%
Estados Unidos	3	0,7%	2	0,5%	5	1,1%
Otro	3	0,7%	3	0,7%	6	1,4%
Nivel Académico						
Primaria incompleta	0	0,00%	2	0,46%	2	0,5%
Secundaria incompleta	12	2,75%	10	2,29%	22	5,0%
Secundaria completa	76	17,39%	76	17,39%	152	34,8%
Bachillerato Universitario completo	37	8,47%	42	9,61%	79	18,1%
Bachillerato Universitario incompleto	45	10,30%	76	17,39%	121	27,7%
Licenciatura	31	7,09%	16	3,66%	47	10,8%
Maestría	6	1,37%	8	1,83%	14	3,2%

Condiciones de empleo

Del personal encuestado el 87,4% labora habitualmente de 20 a 48 horas semanales, el 11,4% labora más de 49 horas y el 1.1% labora de 0 a 20 horas. Los mismos trabajan habitualmente en un 74,6% jornada diurna, el 15,8% jornada nocturna y el 9,6% jornada mixta. Dichas jornadas comprende principalmente de lunes a viernes, dado los resultados de la encuesta.

Cuadro 5.

Condiciones de empleo de la población trabajadora por sexo (n=437)

Indicador	Mujer		Hombre		Total	% Total
	N	%	N	%		
Horas laboradas por semana						
0 a 20 horas	3	0,69%	2	0,46%	5	1,1%
20 a 48 horas	184	42,11%	198	45,31%	382	87,4%
Más de 49 horas	20	4,58%	30	6,86%	50	11,4%
Días laborados por semana						
Lunes	186	42,56%	206	47,14%	392	89,7%
Martes	191	43,71%	219	50,11%	410	93,8%
Miércoles	191	43,71%	221	50,57%	412	94,3%
Jueves	190	43,48%	215	49,20%	405	92,7%
Viernes	186	42,56%	207	47,37%	393	89,9%
Sábado	59	13,50%	54	12,36%	113	25,9%
Domingo	47	10,76%	44	10,07%	91	20,8%
Tipo de Horario						
Jornada diurna (5:00 am a 7:00 pm)	157	35,93%	169	38,67%	326	74,6%
Jornada nocturna (7:00 pm a 5:00 am)	35	8,01%	34	7,78%	69	15,8%
Jornada mixta (2:00 pm a 10:00 pm)	15	3,43%	27	6,18%	42	9,6%

De acuerdo con lo anterior, se interpreta que existe un porcentaje significado de personas que exceden las 48 horas laborales, siendo éste dato lo máximo permitido por el Ministerio de Trabajo, además la mayoría laboran en jornadas diurnas de lunes a viernes.

El siguiente cuadro refleja que el trabajo principal de los participantes es de un 97,0% como trabajador dependiente o asalariado, el 2,5% patrón o empleador y el 0,5% trabajador independiente o por cuenta propia, de estas personas el 81,2% indica no tener otro trabajo, el 12,4% si posee otro trabajo de forma ocasional, el 5,7% trabajo de forma habitual y el 0,7% sí trabaja de temporada. Por lo tanto, la preocupación de quedar desempleado alcanza un 41,6% los cuales se encuentran muy preocupados, el 35,5% bastante preocupados, el 19,2% poco preocupado y el 3,7% nada preocupado.

Cuadro 6.

Condiciones de empleo y psicosociales de la población trabajadora de Sykes por sexo (n=437)

Indicador	Mujer		Hombre		Total	% Total
	N	%	N	%		
Tipo de jornada						
Patrón o empleador (dueño, propietario o socio)	8	1,83%	3	0,69%	11	2,5%
Trabajador independiente o por cuenta propia	1	0,23%	1	0,23%	2	0,5%
Trabajador dependiente o asalariado	19	45,31%	22	51,72%	424	97,0%
Otras fuentes de ingreso						
Sí, de manera habitual	8	1,83%	17	3,89%	25	5,7%
Sí, pero sólo ocasionalmente	20	4,58%	34	7,78%	54	12,4%
Sí, trabajo de temporada	2	0,46%	1	0,23%	3	0,7%
No, no tengo otros trabajos	17	40,50%	17	40,73%	355	81,2%
Condiciones de desempleo						
Nada preocupado(a)	4	0,92%	12	2,75%	16	3,7%
Poco preocupado(a)	25	5,72%	59	13,50%	84	19,2%
Bastante preocupado(a)	83	18,99%	72	16,48%	155	35,5%
Muy preocupado(a)	95	21,74%	87	19,91%	182	41,6%

Lo anterior evidencia que, la empresa posee un 97.0% de la población dependiente de SYKES y no realiza ningún otro tipo de labor remunerado, por esta razón la alta preocupación de quedar desempleado, principalmente por la situación actual con la pandemia a nivel, pues, muchas empresas están cerrando y las oportunidades laborales son mínimas.

Condiciones de trabajo

La distribución del personal partícipe de la encuesta según los edificios es de un 54,4% del Edificio Principal, Global Park, 15,2% en San Pedro, 12,7% Moravia, 10,8% Hatillo y 7% Global Park Anexo. Sin embargo, dado a la situación de la pandemia COVID-19, el 62.8% del personal encuestado está teletrabajando y el restante 36,2% sí está laborando en los edificios de Sykes. De las 284 personas

que teletrabajan, el 39.8% labora en el cuarto, el 31.2% en la oficina, 16,5% en la sala, 10.0% en el comedor y el 2,5% en otros lugares tales como cuarto y comedor, cuarto independiente, pasillo, cocina, agregado a la casa, cuarto de TV. Además, este personal indica que desde que trabaja de su casa presenta molestias, un 4,3% en las piernas, 8,6% en las muñecas, 9,0% otros (ojos, glúteos, tobillos, cintura, brazos), 9,7% cuello, 28.0% en la zona lumbar y un 40,5% indica no presentar molestia en ninguna de las partes indicadas.

Cuadro 7.

Condiciones de trabajo para los cinco edificios de Sykes por sexo (n=158)

Indicador	Mujer		Hombre		Total	% Total
	N	%	N	%		
Distribución de personal por edificio						
Global Park – Principal	46	29,11%	40	25,32%	86	54,4%
Global Park – Anexo	10	6,33%	1	0,63%	11	7,0%
Hatillo	10	6,33%	7	4,43%	17	10,8%
Moravia	10	6,33%	10	6,33%	20	12,7%
San Pedro	12	7,59%	12	7,59%	24	15,2%

Cuadro 8.

Condiciones de trabajo del personal de Sykes por sexo (n=437)

Indicador	Mujer		Hombre		Total	% Total
	N	%	N	%		
Trabaja desde la casa						
Si	119	27,23%	160	36,61%	279	63,8%
No	88	20,14%	70	16,02%	158	36,2%

Cuadro 9.

Condiciones de trabajo del personal de Sykes por sexo (n=279)

Indicador	Mujer		Hombre		Total	% Total
	N	%	N	%		
Espacio físico, lugar de trabajo						
Cuarto	54	19,35%	57	20,43%	111	39,8%
Sala	20	7,17%	26	9,32%	46	16,5%
Comedor	16	5,73%	12	4,30%	28	10,0%

Oficina	27	9,68%	60	21,51%	87	31,2%
Otro	2	0,72%	5	1,79%	7	2,5%
Lesiones musculoesqueléticas						
Muñecas	13	4,66%	11	3,94%	24	8,6%
Zona lumbar	40	14,34%	38	13,62%	78	28,0%
Cuello	18	6,45%	9	3,23%	27	9,7%
Piernas	6	2,15%	6	2,15%	12	4,3%
Ninguno(a) de los(as) anteriores	32	11,47%	81	29,03%	113	40,5%
Otro	10	3,58%	15	5,38%	25	9,0%

De lo anterior, se deduce que la situación del covid-19 ha obligado a que la mayoría del personal deba realizar teletrabajo, minimizando la presencia del personal en los edificios, sin embargo, se refleja que éste personal no está desempeñando sus funciones en condiciones laborales óptimas, por lo tanto, se evidencia con la presencia de dolencias en varias partes del cuerpo.

Es por ello, que la empresa SYKES está desarrollando un proyecto de teletrabajo para ofrecerle a los colaboradores mejores condiciones de trabajo desde sus casas de habitación.

Condiciones ergonómicas

La frecuencia con la que el trabajo le obliga al colaborador mantener una postura incómoda es de un 38,4% muy pocas veces, el 36,6% nunca, el 18,3% algunas veces y el 6,6% siempre. Durante las posturas que adquiere el personal realiza cierta con cierta frecuencia movimiento repetitivos o casi idénticos con los dedos, manos o brazos en un 62,0% siempre, 24,0% algunas veces, 9,4% muy pocas veces y 4,6% nunca.

Cuadro 10.

Condiciones ergonómicas en la población trabajadora de Sykes por sexo (n=437)

Indicador	Mujer		Hombre		Total	% Total
	N	%	N	%		
Frecuencia de posturas forzadas	M	%	H	%		
Siempre	17	3,89%	12	2,75%	29	6,6%
Algunas veces	50	11,44%	30	6,86%	80	18,3%
Muy pocas veces	79	18,08%	89	20,37%	168	38,4%
Nunca	61	13,96%	99	22,65%	160	36,6%
Frecuencia de movimientos repetitivos						
Siempre	143	32,72%	128	29,29%	271	62,0%
Algunas veces	42	9,61%	63	14,42%	105	24,0%
Muy pocas veces	15	3,43%	26	5,95%	41	9,4%
Nunca	7	1,60%	13	2,97%	20	4,6%

Por lo anterior se concluye que, a pesar de que el personal en general expresa que no posee posturas incómodas, un alto porcentaje del personal realiza principalmente movimientos repetitivos con sus manos y brazos de forma continua, aunado a esto, las posturas que adquieren los empleados son prácticamente durante toda su jornada laboral en posición sentado, esto repercute en posibles dolencias o problemas musculoesqueléticas.

Por otra parte, se obtiene como resultado de los encuestados que un 51.7% nunca realiza levantamientos, traslados ni arrastra cargas pesadas o personas, el 36.8% lo realiza muy pocas veces, el 10.3% algunas veces y el 1.6% lo ejecuta siempre.

Cuadro 11.

Condiciones ergonómicas de la población trabajadora de Sykes por sexo (n=437)

Indicador	Mujer		Hombre		Total	% Total
	N	%	N	%		
Frecuencia con la que levanta, traslada, arrastra cargas, personas, animales u otros objetos pesados						
Siempre	5	1,15%	2	0,46%	7	1,6%
Algunas veces	15	3,45%	30	6,90%	45	10,3%
Muy pocas veces	77	17,70%	83	19,08%	160	36,8%
Nunca	110	25,29%	115	26,44%	225	51,7%

Condiciones de seguridad

El próximo cuadro muestra que un 80.5% del personal indica no trabajar nunca en suelos o pisos inestables y/o resbaladizos, 11.4% muy pocas veces, 6.6% algunas veces y el 1.4% siempre.

Tal y como se menciona, los pisos del edificio son estables es su mayoría, sin embargo, en algunos edificios existen escaleras de acceso no delimitadas.

Cuadro 12.

Condiciones de seguridad de la población trabajadora de Sykes por sexo (n=437)

Indicador	Mujer		Hombre		Total	% Total
	N	%	N	%		
Superficies inestables, irregulares y/o resbaladizos						
Siempre	1	0,23%	5	1,14%	6	1,4%
Algunas veces	18	4,12%	11	2,52%	29	6,6%
Muy pocas veces	26	5,95%	24	5,49%	50	11,4%
Nunca	162	37,07%	190	43,48%	352	80,5%

Condiciones higiénicas

La frecuencia los participantes están expuestos a un nivel de ruido que les obliga a elevar la voz cuando conversa con sus compañeros es de un 40,0% que indica muy pocas veces, 38,0% nunca, 18,8% algunas veces y un 3,2% siempre.

Cuadro 13.

Condiciones higiénicas de la población trabajadora de Sykes por sexo (n=437)

Indicador	Mujer		Hombre		Total	% Total
	N	%	N	%		
Exposición al ruido						
Siempre	11	2,52%	3	0,69%	14	3,2%
Algunas veces	45	10,30%	37	8,47%	82	18,8%
Muy pocas veces	88	20,14%	87	19,91%	175	40,0%
Nunca	63	14,42%	103	23,57%	166	38,0%

Según la interpretación del siguiente cuadro un 66,1% del personal indica que nunca manipula o está en contacto con materiales, animales o personas infectadas, sin embargo, un 22,0% está en contacto muy pocas veces, el 7,8% algunas veces y el restante 4,1% indica que siempre. Esto debido a que las funciones de la mayor población son de escritorio u oficina.

Cuadro 14.

Condiciones higiénicas de la población trabajadora de Sykes por sexo (n=437)

Indicador	Mujer		Hombre		Total	% Total
	N	%	N	%		
Frecuencia con la que manipula o está en contacto con materiales, animales o personas que pueden estar infectados						
Siempre	9	2,06%	9	2,06%	18	4,1%
Algunas veces	21	4,81%	13	2,97%	34	7,8%
Muy pocas veces	36	8,24%	60	13,73%	96	22,0%
Nunca	141	32,27%	148	33,87%	289	66,1%

Recursos y actividades preventivas

Un 58,4% de los colaboradores expresan que están bien informados en relación con los riesgos para su salud y seguridad relacionado a su trabajo, contrario a ello, el 33,0% lo definen como regular, el 4,8% como malo y un 3,9% no está informado. Sin embargo, un 38,9% no está informado sobre evaluaciones o mediciones que se hayan realizado en los últimos 12 meses, un 35,6% si está informado y un 26,6% indica que no se han realizado, además de esto, un 38,4% indica que no están informados sobre reuniones periódicas en las que los empleados puedan manifestar sus puntos de vista en materia de salud ocupacional, un 35,2% reflejan que sí y un 26,3% indica que no.

Cuadro 15.

Recursos y actividades preventivas de la población trabajadora de Sykes por sexo (n=437)

Indicador	Mujer		Hombre		Total	% Total
	N	%	N	%		
Medida en la que está informado en relación con los riesgos para su salud y seguridad relacionado a su trabajo						
Bien	115	26,32%	140	32,04%	255	58,4%
Regular	72	16,48%	72	16,48%	144	33,0%
Mal	10	2,29%	11	2,52%	21	4,8%
No estoy informado(a)	10	2,29%	7	1,60%	17	3,9%
Conocimiento sobre realización de evaluaciones o mediciones o controles de los posibles riesgos para la salud						
Si	75	17,36%	79	18,29%	154	35,6%
No estoy informado(a)	77	17,82%	91	21,06%	168	38,9%
No	55	12,73%	60	13,89%	115	26,6%
Reuniones periódicas en la que los empleados pueden manifestar sus puntos de vista sobre lo que está ocurriendo en la organización o empresa en relación con la salud y seguridad en el trabajo						
Si	75	17,16%	79	18,08%	154	35,2%
No estoy informado(a)	77	17,62%	91	20,82%	168	38,4%
No	55	12,59%	60	13,73%	115	26,3%

A pesar de que la mayoría expresa estar informado en temas de salud ocupacional, se refleja una contradicción en los resultados, ya que un porcentaje similar al anterior desconoce de mediciones o evaluaciones que se han realizado por el departamento, así mismo muestran que no están informados sobre reuniones periódicas para externar comentarios o sugerencias.

A continuación, se refleja que un 63,6 % de las personas saben que sí tienen en su centro de trabajo a un servicio de prevención de riesgos laborales o de salud laboral, un 32,0% no está informado y un 4,3% indica no tener acceso. Así mismo, el 69,8% reflejan que, si existe delegado, comisión o comité de salud y seguridad o higiene en el trabajo, el 27,5% no está informado y un 2,7% no sabe.

Cuadro 16.

Recursos y actividades preventivas de la población trabajadora de Sykes por sexo (n=437)

Indicador	Mujer		Hombre		Total	% Total
	N	%	N	%		
Acceso en su centro de trabajo a un servicio de prevención de riesgos laborales o de salud laboral						
Si	131	29,98%	147	33,64%	278	63,6%
No estoy informado(a)	68	15,56%	72	16,48%	140	32,0%
No	8	1,83%	11	2,52%	19	4,3%
Existencia de delegado, comisión o comité de salud y seguridad o higiene en el trabajo						
Si	143	32,72%	162	37,07%	305	69,8%
No estoy informado(a)	58	13,27%	62	14,19%	120	27,5%
No	6	1,37%	6	1,37%	12	2,7%

Se evidencia un alto porcentaje de conocimiento sobre la existencia de los servicios de prevención en riesgos laborales y un alto porcentaje también cree conocer que existe una comisión de salud ocupacional, sin embargo, es importante recalcar que la organización está en proceso de reestructuración de la comisión de salud ocupacional para cada uno de los edificios.

Condiciones de empleo e identificación de peligros y evaluaciones de riesgos.

La categorización de los factores de riesgo de Sykes Costa Rica se realiza por medio de la aplicación del método de la NTP 330: Sistema simplificado de evaluación de riesgos de accidente.

En el análisis de riesgos se logran identificar una cantidad total de 8 factores de riesgos entre ellos se encuentran los agentes físicos, biológicos, ergonómicos, seguridad, químicos, eléctricos, psicosociales y fenómenos naturales. Los cuales se presentan en la mayoría de los puestos de trabajo.

El área de administración de encarga de dar soporte y continuidad al negocio, los cuales se encuentran expuestos principalmente a peligros como movimientos repetitivos y posiciones estáticas, posturas inadecuadas por falta de orden y limpieza, movimientos repetitivos por la digitalización, exposición a fugas de gas refrigerante, sobrecarga de conexiones eléctricas, presión y exceso de trabajo, tareas monótonas y repetitivas y la exposición a áreas comunes de alto riesgo de contagio por Covid-19.

En cuanto al área de producción, esta se dedica a la atención y soporte técnico de clientes por vía telefónica, chat y email, dentro de los principales peligros se encuentra la exposición prolongada en postura sentadas, movimientos repetitivos por la digitalización, posturas inadecuadas por la falta de orden y la exposición a clientes insatisfechos, agresivos y la exposición a áreas comunes de alto riesgo de contagio por Covid-19.

El área de mantenimiento se dedica a diferentes actividades dentro de ellas la administración de proyectos de construcción dentro del edificio, coordinación de contratistas, supervisión de colaboradores del desarrollo de planes de trabajo y la coordinación de instalación de nuevos equipos, durante el desarrollo de dicha actividad los peligros principales y específicos para esta labor son trabajos en

caliente, trabajos de altura, trabajos eléctricos, exposición al Gas Licuado de Petróleo (GLP), movimientos repetitivos en la digitalización y posturas estáticas.

Otra de las actividades de mantenimiento es supervisar los mantenimientos mecánicos, realizar trabajos eléctricos, manejo de herramientas manuales y eléctricas, incluyendo trabajos de altura y transporte de materiales de forma manual. El personal que realiza estas funciones se expone a peligros específicos tales como levantamiento manual de cargas, uso de herramientas eléctricas y manuales, trabajos de altura, además de la exposición al uso de lubricantes, thinner, pinturas, diluyentes, sin embargo, la exposición a dichos peligros no es rutinaria.

Adicional a la actividad anterior, se encuentra el mantenimiento general del edificio en el cual se realizan trabajos eléctricos, transporte de materiales y supervisión de bodegas de almacenamiento, por lo tanto, los peligros asociados a dicha labor es la exposición a levantamiento manual de cargas, trabajos en caliente, trabajos en altura y fugas de diésel por mantenimiento de las plantas de emergencias.

Parte de las funciones del área de mantenimiento que se realizan de forma no rutinaria se encuentran los trabajos de soldadura, corte de materiales metálicos y mantenimiento de cubierta de techos, dichas labores se exponen a este personal a los peligros de altas temperaturas en el área, exposición a radiaciones infrarrojas, posturas incómodas o sobreesfuerzos prolongados, humos metálicos de la soldadura y proyección de partículas, ruido proveniente de maquinaria, proyección de materiales sólidos, desplome de material demolido, exposición a radiación solar.

El área de cafetería se encarga de ofrecer el servicio de alimentación a los empleados de Sykes Costa Rica, dentro de sus funciones se encuentran el manejo de inventarios, compra y recepción de productos, coordinación del área de cocina (preparación de alimentos y limpieza), cobro y atención al cliente. Entre los principales peligros de esta población trabajadora se encuentra la exposición a áreas comunes de alto riesgo de contagio por Covid-19, levantamiento manual de

cargas, posturas prolongadas de pie y sentado, pisos húmedos o mojados, exposición a fugas de GLP, cambios entre la temperatura externa e interna, contactos con superficies caliente, utensilios de cocina con bordes filosos, instalaciones eléctricas en área húmedas o con agua.

En el área de limpieza el personal se encarga de la coordinación y limpieza general de los edificios, por lo tanto, los principales peligros es la exposición a áreas comunes de alto riesgo de contagio por Covid-19, manipulación de productos químicos de limpieza, limpieza de superficies realizadas en posición forzada, uso de herramientas y/o equipos de limpieza, por encima de los hombros, movimiento repetitivo de tronco al realizar la labor de limpieza de pisos, superficies mojadas o húmedas, uso de escaleras móviles y preparación de disoluciones de productos.

Parte de la cuantificación de la identificación de peligros y evaluación de riesgos por medio de la aplicación de la NTP 330, se realizó la aplicación de fichas de evaluación de puestos de trabajo arrojando los siguientes resultados:

1. Desconocimiento general de las funciones o el rol que desempeña el departamento de salud ocupacional e inclusive hay quienes no saben que existe este departamento.
2. La mayor parte de las respuestas de la evaluación indican que no han recibido capacitaciones relacionadas a salud ocupacional, únicamente la capacitación de inducción general al ingreso a la empresa, la cual contempla varios temas. Sin embargo, este desconocimiento en temas de salud ocupacional se relaciona a la falta de divulgación o comunicación de la información de los líderes de equipo hacia los agentes;
3. La falta de divulgación de la información hacia los agentes, se evidencia el desconocimiento de los riesgos asociados a sus funciones, por lo tanto, se dificulta la retroalimentación en cuanto a oportunidades de mejora hacia el departamento de salud y seguridad ocupacional.

4. Personal de dos años y medio desconoce de la existencia de brigada de emergencias y sus funciones, indican que se debe principalmente por temas de rotación entre los edificios;
5. La mayoría de personal coincide con el mayor peligro actual corresponde a la exposición del COVID-19, accidentes de trayecto (tránsito, asalto, atropello), estrés laboral y carga mental por atender clientes con conductas agresivas, caídas a distinto nivel por la falta de demarcación de las escaleras al ingreso del edificio, caída al mismo nivel por las superficies resbalosas con presencia de aceite en la cafetería o húmedas, quemaduras por vapor o por contacto directo, riesgo de exposición a GLP en el caso de la cafetería, lesiones musculo esqueléticas, afectación en la salud producto del cambio de temperaturas de los aires acondicionados de diferentes áreas, enfermedades por contagio viral (se comparten equipos) y atrapamiento en el ascensor;
6. Únicamente el personal que posee más de 3 años de pertenecer a Sykes conoce las rutas de evacuación y puntos de reunión, el resto del personal entrevistado lo desconoce. Además, no tienen conocimiento de protocolo de actuación en caso de situaciones emergencias, así como también el protocolo a seguir en caso se presentar síntomas relacionados al COVID-19.
7. Las evaluaciones ergonómicas se realizan únicamente de forma correctiva, más no de forma preventiva, por lo tanto, se evalúa el puesto de trabajo hasta el momento que la persona presente alguna lesión o dolencia ante el consultorio médico y en muchas ocasiones la respuesta ante esta solicitud es lenta, lo que a su vez provoca que la lesión musculo esquelética pueda empeorar.
8. Personal con mayor tiempo de laborar para la empresa expresa su satisfacción e identificación con la misma, en cuanto a la infraestructura y equipos que la empresa les facilita.
9. Adicionalmente, se desarrolló un procedimiento para la identificación de peligros y evaluación de riesgos para la Salud y Seguridad en el Trabajo,

basados en el apartado de Planificación de la INTE/ISO 45001, el cual se adjunta en el Apéndice 6 de este documento.

Seguidamente se presentan los cuadros de resumen de la identificación de peligros y riesgos de SYKES Latín América S.A, basados en el método NTP 330:

Cuadro 8.

Identificación de peligros y evaluación de riesgos de Sykes Anexo y Sykes San Pedro

Nivel de Riesgo	Tipo de Peligro	Peligro	Riesgo
Bajo	Físicos	Iluminación.	Deficiencia de iluminación en las diferentes áreas de trabajo.
Bajo	Físicos	Temperaturas.	Trabajos en exposición al sol (exteriores).
Bajo	Seguridad	Golpes, caídas.	Transitar por pasillos húmedos o impactos por estructuras.
Bajo	Seguridad	Eléctricos.	conexiones ineficientes/ conexiones sobrecargadas.
Bajo	Seguridad	Desperfectos en equipos inmobiliarios.	Golpes por estructuras expuestas.
Bajo	Ergonómicos	Levantamiento manual de cargas.	Productos para la limpieza del edificio, producto almacenado en el comedor
Bajo	Eléctricos	Conexiones eléctricas inadecuada y/o sobrecargadas.	Descarga eléctrica, quemaduras.
Bajo	Seguridad	Atrapamiento equipos móviles (ascensores).	Claustrofobia, pánico.
Bajo	Seguridad	Uso de escaleras móviles.	Caída a distinto nivel por ausencia de protocolos de trabajos en alturas
Bajo	Seguridad	Rutas de salida de emergencia obstaculizadas, falta de señalización y escasa comunicación procedimiento de emergencias.	Caídas a nivel, golpes con objetos, imposibilidad de evacuación, falta de procedimiento y comunicación de emergencia
Bajo	Seguridad	Golpes, caídas, mojanazos con utensilios y equipos de cocina	Golpes y heridas.
Bajo	Seguridad	Caídas a distinto mismo nivel y distinto nivel en las escaleras.	Golpes y heridas.
Bajo	Seguridad	Deficiencia en iluminación en escaleras.	Golpes varios, traumas.
Bajo	Seguridad	Uso de Herramientas manuales para la limpieza y trabajos generales de mantenimiento.	Golpes, mojanazos, rapones.
Bajo	Seguridad	Trabajos en altura.	Golpes, fracturas, heridas por caídas de distinto nivel.
Bajo	Seguridad	Trabajos en caliente.	Quemaduras en ojos, extremidades superiores e inferiores
Bajo	Seguridad	Riesgos eléctricos.	Electrocución.
Bajo	Seguridad	Manejo inadecuado de equipos o herramientas eléctricas.	Electrocución.

Bajo	Ergonómicos	Movimientos repetitivos por uso de equipos de limpieza.	Lesiones musculo esqueléticas (lumbalgia, túnel carpiano, escoliosis)
Bajo	Ergonómico	Posturas inadecuadas por falta de orden y limpieza en cubículos.	Lesiones musculo esqueléticas (lumbalgia, túnel carpiano, escoliosis)
Bajo	Ergonómico	Postura prolongada o mantenida de pie o sentado.	Lesiones musculo esqueléticas (lumbalgia, túnel carpiano, escoliosis)
Bajo	Ergonómico	Mobiliario de oficina deteriorado.	Lesiones musculo esqueléticas (lumbalgia, túnel carpiano, escoliosis)
Bajo	Ergonómicos	Levantamiento Manual de cargas.	Lumbalgia, lesiones musculares
Bajo	Ergonómicos	Sobreesfuerzos o posturas incómodas prolongadas.	Molestar muscular por sobreesfuerzo
Bajo	Ergonómicos	Movimiento repetitivo de cintura al realizar la labor de limpieza de pisos.	Lumbalgia, problemas musculo esquelético
Bajo	Ergonómicos	Levantamiento de cargas de algunos recipientes con químicos	Lumbalgia, problemas musculo esquelético
Bajo	Químicos	Preparación de químicos de limpieza	Dermatitis de contacto, alergias, problemas respiratorios, Intoxicación
Bajo	Químicos	Uso productos de limpieza general del edificio	Dermatitis de contacto, alergias, problemas respiratorios, Intoxicación
Bajo	Químicos	Exposición a fugas de gas refrigerantes	Dermatitis de contacto, alergias, problemas respiratorios, Intoxicación
Bajo	Biológicos	Exposición a áreas por aglomeraciones por Covid-19 .	Pérdida de olfato, fiebre, síntomas respiratorios
Bajo	Biológicos	Exposición a contaminantes presentes en el ambiente (virus, hongos y bacterias) por mal mantenimiento de aires acondicionados.	Pérdida de olfato, fiebre, síntomas respiratorios
Bajo	Eléctricos	Conexiones eléctricas sobrecargadas.	Descarga eléctrica, quemaduras
Bajo	Psicosocial	Presión, exceso de trabajo .	Burn out, estrés laboral, ansiedad
Bajo	Psicosocial	Tareas monótonas y repetitivas	Insatisfacción laboral
Bajo	Psicosocial	Exposición a clientes Insatisfechos y frustrados.	Carga mental y ataques de ansiedad
Bajo	Psicosocial	Disturbios sociales (marchas, protestas, robos) .	Exposición a situación estresante
Bajo	Psicosocial	Acoso sexual, acoso psicológico, malos tratos.	Burn out, estrés laboral, ansiedad
Medio	Seguridad	Deficiencia de señalización de prohibido fumar en áreas de productos químicos/ inflamables.	Incendio, explosión, multas de entidades gubernamentales
Medio	Seguridad	Aglomeración en escaleras de emergencias al evacuar por compartir pisos con inquilinos .	Golpes, frustración.
Medio	Seguridad	Trabajos en altura .	Caídas de distinto nivel
Medio	Seguridad	Riesgos eléctricos .	Electrocución

Medio	Seguridad	Trabajos en altura	Caídas de distinto nivel, incapacidades temporales o permanentes
Medio	Ergonómico	Movimientos repetitivos de la muñeca (utilización del mouse)	Lesiones musculo esqueléticas (lumbalgia, túnel carpiano, escoliosis)
Medio	Ergonómico	Postura inadecuada por disposición del monitor	Lesiones musculo esqueléticas (lumbalgia, túnel carpiano, escoliosis)
Medio	Ergonómico	Postura inadecuada por mobiliario inadecuado	Lesiones musculo esqueléticas (lumbalgia, túnel carpiano, escoliosis)
Medio	Ergonómico	Movimientos repetitivos en la digitalización	Lesiones musculo esqueléticas (lumbalgia, túnel carpiano, escoliosis)
Medio	Ergonómico	Uso inadecuado de equipos tecnológicos (mouse, teclado, Handset)	Pérdida de visión, miopía, astigmatismo
Medio	Ergonómico	Levantamiento Manual de cargas	Lumbalgia, lesiones musculo esqueléticas
Medio	Ergonómico	Uso de herramientas y/o equipos de limpieza, por encima de los hombros	Lumbalgia, problemas musculo esquelético
Medio	Químicos	Incorrecto almacenamiento de químicos almacenados en bodega	Dermatitis de contacto, alergias, problemas respiratorios, Intoxicación
Medio	Químicos	Preparación y uso productos químicos de limpieza (jabones, desinfectantes, entre otros)	Dermatitis de contacto, alergias, problemas respiratorios, Intoxicación
Medio	Biológicos	Exposición con personas positivas por covid-19	Pérdida de olfato, fiebre, problemas respiratorios
Medio	Biológicos	Exposición a áreas comunes de alto riesgo de contagio por Covid-19	Pérdida de olfato, fiebre, problemas respiratorios
Medio	Psicosociales	Presión, exceso de trabajo	Burn out, estrés laboral, ansiedad
Medio	Psicosociales	Presión, exceso de trabajo	Burn out, estrés laboral, ansiedad
Medio	Psicosociales	Presión, exceso de trabajo	Burn out, estrés laboral, ansiedad
Medio	Psicosociales	Presión, exceso de trabajo	Burn out, estrés laboral, ansiedad

Cuadro 9.

Identificación de peligros y evaluación de riesgos de Sykes Hatillo, Moravia y Principal

Nivel del Riesgo	Tipo de peligro	Peligro	Riesgo
Bajo	Físicos	Deficiente iluminación, en área de trabajo	Trastornos oculares, Cefaleas, fatiga
Bajo	Ergonómico	Levantamiento de cargas al manipular recipientes con químicos	Lumbalgia, problemas musculo esquelético

Bajo	Seguridad	Caída al mismo nivel, el colaborador camina por las áreas, con el piso mojado por el proceso de limpieza	Caídas, contusiones, mojonazos
Bajo	Seguridad	Riesgos eléctricos	Electrocución
Bajo	Seguridad	Caída a distinto nivel, distintos niveles de los edificios	Caídas, contusiones, majonazos
Bajo	Físico	Cambios entre la temperatura externa e interna	Alergias, resfríos
Bajo	Físico	Exposición a ruido	Fatiga, pérdida de audición
Bajo	Físico	Deficiente iluminación, en área de trabajo	Fatiga visual, pérdida de visión
Bajo	Biológicos	Exposición a áreas de aglomeraciones por Covid-19	Pérdida de olfato, fiebre, problemas respiratorios
Bajo	Biológicos	Exposición a contaminantes presentes en el ambiente (virus, hongos y bacterias) por mal mantenimiento de aires acondicionados	Enfermedades respiratorias, virales.
Bajo	Ergonómico	Posturas inadecuadas por falta de orden y limpieza en cubículos	Lesiones musculo esqueléticas (lumbalgia, túnel carpiano, escoliosis)
Bajo	Ergonómico	Postura prolongada o mantenida de pie o sentado	Lesiones musculo esqueléticas (lumbalgia, túnel carpiano, escoliosis)
Bajo	Ergonómico	Mobiliario de oficina deteriorado	Lesiones musculo esqueléticas (lumbalgia, túnel carpiano, escoliosis)
Bajo	Seguridad	Desperfectos en equipos inmobiliarios	Golpes, majonazos, cortes, heridas
Bajo	Seguridad	Rutas de salida obstaculizadas	Caídas a nivel, golpes con objetos, imposibilidad de evacuación
Bajo	Seguridad	Equipos de primera intervención obstaculizados	Golpes, imposibilidad de reacción en caso de emergencia
Bajo	Seguridad	Hacinamiento de personas	Imposibilidad de evacuación, caídas, golpes, cuello de botella
Bajo	Seguridad	Obstáculos en pasillos	Caída del mismo nivel
Bajo	Seguridad	Deficiencia de señalización y croquis de rutas de evacuación	Desconocimiento de rutas de evacuación y puntos de reunión, imposibilidad de evacuación
Bajo	Seguridad	Deficiencia de señalización en paneles eléctricos	Descarga eléctrica, quemaduras
Bajo	Seguridad	Inundaciones por tuberías de bomba de agua o consumo humano	Descarga eléctrica, golpes por caída de objetos
Bajo	Seguridad	Golpes/mojonazos con puertas o cubículos	Golpes, majonazos
Bajo	Seguridad	Deficiencia en iluminación en escaleras	Golpes varios, traumas
Bajo	Seguridad	Escaleras húmedas o mojadas	Golpes varios, traumas
Bajo	Seguridad	Asalto /Robo	Traumatismos, lesiones contusas, pérdida de conocimiento

Bajo	Seguridad	Caída de objetos o insumos de cafetería	Caída, golpes varios, contracturas.
Bajo	Seguridad	Contacto con superficies calientes (hornos, cocina)	Quemaduras
Bajo	Seguridad	Atrapamiento en ascensores	Pánico, desmayos,
Bajo	Seguridad	Uso de Herramientas manuales para limpieza, ganchos, escobas	Golpes majonazos, rapones
Bajo	Seguridad	Uso de escaleras móviles	Caídas, contusiones, mojanazos
Bajo	Seguridad	Trabajos en altura	Caídas de distinto nivel
Bajo	Seguridad	Trabajos en caliente	Quemaduras en ojos, cuerpo
Bajo	Seguridad	Riesgos eléctricos	Electrocución
Bajo	Seguridad	Uso de herramientas manuales	Herida cortante, majonazos, golpes
Bajo	Seguridad	Generación de conatos de incendios y/o incendios	Quemaduras de primero, tercer y cuarto grado en partes del cuerpo
Bajo	Seguridad	Descarga eléctrica	Quemaduras, descarga eléctrica
Bajo	Químicos	Exposición a fugas de Diésel por mantenimiento de planta de emergencias	Incendio, explosión, irritación
Bajo	Químicos	Presencia de humo durante proceso de soldadura	Enfermedades respiratorias
Bajo	Químicos	Presencia de materiales inflamables a la hora de realizar el trabajo de soldadura	Incendio, explosiones
Bajo	Químico	Exposición a fugas de gas refrigerantes	Problemas respiratorios
Bajo	Químicos	Uso de productos químicos para limpieza y desinfección de superficies	Dermatitis, alergias
Bajo	Químicos	Uso de productos químicos para desinfección de manos	Dermatitis, alergias
Bajo	Eléctricos	Conexiones eléctricas inadecuada	Descarga eléctrica, quemaduras
Bajo	Eléctricos	Conexiones eléctricas sobrecargadas	Descarga eléctrica, quemaduras
Bajo	Psicosociales	Presión, exceso de trabajo	Burn out, estrés laboral, ansiedad
Bajo	Psicosociales	Tareas monótonas y repetitivas	Insatisfacción laboral
Bajo	Psicosociales	Rotación o alternancia de turnos	Trastornos del sueño y digestivos
Bajo	Psicosociales	Exposición a clientes Insatisfechos y frustrados	Carga mental y ataques de ansiedad
Bajo	Psicosociales	Disturbios sociales (marchas, protestas, robos)	Exposición a situación estresante
Bajo	Psicosociales	Acoso sexual, acoso psicológico, malos tratos	Burn out, estrés laboral, ansiedad
Bajo	Fenómenos naturales	Tormenta eléctrica	Impacto por rayos eléctricos
Medio	Biológicos	Exposición con personas positivas por covid-19	Pérdida de olfato, fiebre, problemas respiratorios

Medio	Biológicos	Exposición a áreas comunes de alto riesgo de contagio por Covid-19	Pérdida de olfato, fiebre, problemas respiratorios
Medio	Ergonómico	Movimientos repetitivos al utilizar el ratón	Lesiones musculo esqueléticas (lumbalgia, túnel carpiano, escoliosis)
Medio	Ergonómico	Postura inadecuada al frente del monitor	Lesiones musculo esqueléticas (lumbalgia, túnel carpiano, escoliosis)
Medio	Ergonómico	Postura inadecuada por mobiliario inadecuado	Lesiones musculo esqueléticas (lumbalgia, túnel carpiano, escoliosis)
Medio	Ergonómico	Movimientos repetitivos en la digitalización	Lesiones musculo esqueléticas (lumbalgia, túnel carpiano, escoliosis)
Medio	Ergonómico	Uso de equipo tecnológico	Pérdida de visión, miopía, astigmatismo
Medio	Ergonómicos	Levantamiento Manual de cargas	Lumbalgia, lesiones musculo esqueléticas
Medio	Seguridad	Deficiencia de señalización de prohibido fumar en áreas de productos químicos/inflamables	Incendio, explosión, multas de entidades gubernamentales
Medio	Seguridad	Accidente Tránsito	Traumatismo de cráneo, Fracturas, Lesiones contusas, Pérdida de conocimiento.
Medio	Seguridad	Pisos húmedos o mojadas	Caída, golpes varios, contracturas.
Medio	Seguridad	Corte con cuchillos	Cortes, infecciones
Medio	Seguridad	Diseño inadecuado de escaleras	Caída, golpes varios, contracturas.
Medio	Seguridad	Aglomeración en escaleras de emergencias al evacuar por compartir pisos con inquilinos	Golpes, frustración.
Medio	Químicos	Manipulación de productos de limpieza	Dermatitis, inhalación, intoxicación
Medio	Químicos	Exposición de fugas o explosiones de Gas LPG	Incendio, explosión, quemaduras
Medio	Psicosociales	Jornada de trabajo excesiva	Fatiga física y mental
Medio	Fenómenos naturales	Sismos/Terremotos	Caída de objetos (cielos suspendidos)

A continuación, se detalla el plan de acción para la identificación de peligros y evaluación de riesgos para la empresa SYKES, según la priorización de los niveles de riesgos en categoría medio y altos.

Cuadro 10. Plan Medidas de Intervención.

Peligros	Control a implementar
Ergonómico	<p>Realizar estudio de puesto para ver oportunidades de mejora. Programa de capacitación sobre correctas posturas Implementar rutinas de ejercicios de estiramiento (Pausas Activas) Incorporar en el video de inducción de nuevo ingreso temas de ergonomía y salud y seguridad ocupacional Programa de capacitación en manejo manual de cargas Adquisición de mobiliario ergonómico Realizar evaluaciones ergonómicas del puesto Programa de teletrabajo</p>
Seguridad	<p>Colocar señalización según la INTE 21-02-02-2016 Instalar croquis de evacuación según INTE ISO 23601-2016 y NFPA 70 Colocar la señalización según ley 9028 Programa de capacitación protocolos de evacuación, Croquis de evacuación, simulaciones Colocación de señalización según ley 9028 Programa de capacitación seguridad vial (movilidad segura) Establecer un procedimiento de bloqueo de equipos Programa de capacitación trabajos en alturas Inspección equipos trabajos en altura (diaria por usuario y semestral personal competente) Uso e inspección de escaleras Reforzar en protocolos de actuación en caso de una fuga de Gas LP Señalizar las tuberías de Gas LP según INTE (INTE 31-07-03:2016) Diseños de escalera: huella y contrahuella según normativa vigente</p>
Biológicos	<p>Evaluar la instalación de acrílicos en áreas de producción Programa de capacitación en temas de Covid-19 para sensibilizar a la población Remodelación de servicios sanitarios para colocación de más lavamanos Programa de teletrabajo</p>
Psicosociales	<p>Reforzar en la comunicación de programas de línea 24/7 recurso soporte e información Comunicación de programas de wellness 360</p>
Fenómenos naturales	<p>Reforzar capacitación en temas de evacuación en los videos de nuevo ingreso Involucrar a Team Manager para que en las reuniones de equipo puedan dar temas de evacuación segura de edificios</p>
Químicos	<p>Programa de capacitación sobre manejo de productos químicos. Control SDS en sitio Programa de capacitación del equipo de protección personal Procedimiento para el control fugas de materiales peligrosos y protocolos de emergencia</p>

Conclusiones

1. Toda la población trabajadora de los cinco edificios de SYKES, están expuestos principalmente a lesiones musculoesqueléticas, debido a los movimientos repetitivos y posturas estáticas durante toda su jornada laboral, ya que las principales funciones son de atención y soporte técnico de clientes por vía telefónica, chat, email, además de otras actividades que por las funciones del puesto de trabajo deben adquirir una postura de pie de forma prolonga.
2. Los encargados de los agentes y los agentes propiamente se exponen de forma continua a situaciones estresantes y afectación psicológica, debido a las exigencias de sus funciones y a la exposición a clientes con conductas agresivas por insatisfacción o frustración del problema que se le presenta. Además de la alta preocupación ante la posibilidad de quedar desempleado debido a la situación actual que se vive en el país con la pandemia del COVID-19 y que un 96% de la población encuestada dependen directamente de SYKES.
3. Existe una alta cantidad del personal se encuentra trabajando desde la casa, lo que genera gran preocupación debido a las condiciones laborales en las cuales está inmersa la población, así como se mostró en los resultados de la encuesta, ya que esto puede repercutir en la presencia o agravación de lesiones en las manos, parte baja lumbar, hombros y otras partes del cuerpo.
4. El procedimiento que actualmente se maneja en cuanto a los reportes de lesiones o molestias en diferentes partes del cuerpo hacia el consultorio médico es de manera correctiva, lo que dificulta la buena gestión del salubrista ocupacional, ya que las evaluaciones ergonómicas se deberían aplicar una vez que el colaborador ingresa a la empresa y así prevenir futuras lesiones asociadas a su labor.
5. La manipulación, transporte y almacenamiento de productos químicos se manejan en cantidades menores y en su mayoría son productos de limpieza, disolventes y pinturas para el mantenimiento de los edificios, sin embargo, se

detectaron varias anomalías en cuanto al incorrecto almacenamiento, ausencia de rotulación de restricción de acceso a personal autorizado, las hojas de seguridad se manejan únicamente en digital y no existe etiquetado en los trasvases de los productos.

6. La falta de recurso humano del departamento de salud ocupacional no permite que se logre una capacitación continua en todos los niveles jerárquicos de la organización, lo que a su vez genera un gran vacío de información y conocimiento en temas de salud ocupacional, riesgos asociados a las laborales y conocimiento de las rutas de evacuación y puntos de reunión.
7. La organización cuenta con oportunidades de crecimiento personal y laboral, proporciona espacios recreativos, mantiene una rutina de cambio de los equipos que se encuentran en mal estado, proporciona apoyo mediante programas de línea 24/7 recurso soporte e información y comunicación de programas de wellness 360, esto conlleva que el personal adquiera una posición de satisfacción y pertenencia de la empresa.

Recomendaciones

1. Desarrollar un programa de capacitación y establecer estrategias de enseñanza en temas de salud ocupacional para todos los niveles jerárquicos, además de evaluar el conocimiento adquirido en las capacitaciones.
2. Reforzar capacitación en temas de evacuación en los videos de nuevo ingreso, donde se involucren a los *Teams Managers* para que en las reuniones de equipo puedan brindar temas de evacuación segura de edificios.
3. Implementar capacitación en el manejo manual de cargas, pausas activas, almacenamiento, manipulación y etiquetado de productos químicos, almacenamiento y uso de hojas de seguridad, capacitación de trabajos en caliente, permisos de tareas de alto riesgo como trabajos de altura y bloqueo y etiquetado.
4. Establecer un programa de capacitación de trabajos en alturas y en caliente como persona autorizada y competente, tanto para los que realizan trabajos como para el personal que se encarga de autorizar los permisos de trabajo.
5. Realizar un estudio de las condiciones laborales del personal realizando teletrabajo y brindar el equipo necesario y adecuado.
6. Reforzar en protocolos de actuación en caso de una fuga de Gas LP, señalar las tuberías de Gas Licuado de Petróleo según INTE (INTE 31-07-03:2016).
7. Crear un cronograma de simulacros de evacuación anual en el Edificio principal, Anexo, Moravia, Hatillo y San Pedro.
8. Valorar la posibilidad de contratar un profesional de salud ocupacional adicional para el adecuado seguimiento y cumplimiento de objetivos estratégicos de la organización.
9. Realizar compras de mobiliario en buen estado el cual se ajuste a las dimensiones antropométricas de los colaboradores.

10. Sustituir la señalización actual de evacuación según la INTE 21-02-02-2016 y actualizar los croquis de evacuación según la INTE/ ISO 23601-2016.
11. Actualizar la señalización de los paneles eléctricos según la INTE 21-02-02-2016 y NFPA70E.
12. Implementar un procedimiento de estudio de iluminación basado en la INTE/ISO 8995-1:2016.
13. Elaborar un procedimiento de bloqueo y etiquetado de los equipos durante el mantenimiento.
14. Elaborar un formato técnico inspecciones de herramientas manuales y la frecuencia de la inspección, además de asignar las herramientas de forma personal.
15. Valorar la ampliación de la bodega de equipos tecnológicos de TI, el espacio actual es sumamente estrecho y esto hace que se generen condiciones inseguras de hacinamiento, desplome de materiales e imposibilidad de evacuar en caso de una emergencia.

Bibliografía

Bestratén, M y Pareja, F. (1993). NTP 330: Sistema simplificado de evaluación de riesgos de accidente.

https://www.cso.go.cr/legislacion/notas_tecnicas_preventivas_insht/NTP%20330%20-%20Sistema%20simplificado%20de%20evaluacion%20de%20riesgos%20de%20accidente.pdf

Benavides, F.G., Merino-Salazar, P., Cornelio, C., Ávila Assunção, A., Agudelo-Suárez, A., Amable, M., Artazcoz, L., Astete, J., Barraza, D., Berhó, F., Carmenate Milián, L., Delclòs, G., Funcasta, L., Gerke, J., Gimeno, D., Iñiguez, MJ., Lima, E., Martínez-Iñigo, D., Medeiros, A., Orta, L., Pinilla, J., Rodrigo, F., Rojas, M., Sabastizagal, I., Vallebuona, C., Vermeylen, G., Villalobos, G., Vives, A. (2016). Cuestionario básico y criterios metodológicos para las encuestas sobre condiciones de trabajo, empleo y salud en América Latina y el Caribe. *Cad. Saúde Pública*, 32(9): 1-13. Doi 10.1590/0102-311X00210715

Bulgarell, M. (2018). Propuesta de una metodología para la evaluación de riesgos derivados de las tecnologías de información en las auditorías de estados financieros ejecutadas por la contraloría general de la república de Costa Rica.

http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/75576/TFG__MIRTI_20180529_0909.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Campos, G y Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Revista Xihmai* VII (13), 45-60.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972>

Consejo de Salud Ocupacional. (2018). *Conceptualización de la Ergonomía*.

https://www.cso.go.cr/temas_de_interes/ergonomia.aspx

Costa Rica, Ministerio de Trabajo de Seguro Social. (2016). Diario oficial La Gaceta No 08. Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional. San José, C.R.: Imprenta Nacional

Fundación para la prevención de riesgos laborales. (2015). *Portal de los riesgos laborales de los trabajadores de la enseñanza: riesgos relacionados con la psicología*. <https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/factores-psicosociales/>

Gil-Monte, P. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. Revista peruana de medicina experimental y salud pública. <https://www.scielo.org/articulo/rpmesp/2012.v29n2/237-241/pt/>

González, J y Quesada, P. (2019). *Manual de procedimientos para la reducción de riesgos laborales en la empresa TicoFrut Agrícola S.A, basado en el apartado de Planificación de la Norma INTE/ISO 45001:2018. Tesis de Licenciatura en Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente. Universidad Técnica Nacional, Sede Guanacaste.*

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (pp. 534). México: McGraw Hill Interamericana. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Instituto Normas Técnicas de Costa Rica (2020). *Plan Estratégico 2014-2020*. <http://memoria.inteco.org/>

Jiménez, R. (1998). *Metodología de la investigación, elementos básicos para la investigación clínica*. http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bioestadistica/metodologia_de_la_investigacion_1998.pdf

Mallar, M. (junio, 2010). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*. Revista científica Visión del futuro 11(1). <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

- Ministerio de salud y seguridad social. (2018). *Consejo de salud ocupacional*.
<http://www.mtss.go.cr/elministerio/consejotripartitosydialogosocial/%20consejo-de-salud-ocupacional/consejo-salud-ocupacional.html>
- Obando, J. (2019). *Propuesta de guía de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basado en la norma INTE/ISO 45001:2018 para la empresa Corporación de Profesionales en Ingeniería S.A.* <https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/10771/propuesta-guia-implementacion-sistema-gestion-basado-norma.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organismo Internacional de Normalización (ISO, 2020). *Participación*.
<https://www.iso.org/committee/4857129.html?view=participation>
- Organización Internacional de Estandarización (2018). Norma 45001. *Sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo - Requisitos y orientación para el uso*.<https://www.inteco.org/shop/product/inte-iso-45001-2018-sistemas-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-requisitos-con-orientacion-para-su-uso-2657?search=45001>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Salud de los trabajadores*.
https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es
- Organización panamericana de la salud. (2020). *Salud de los colaboradores: recursos*.
https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es
- Quirós, M. (2019). *Estrategia para la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para las gasolineras JSM, basado en la Norma INTE/ISO 45001:2018*.
<https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/10744/estrategia-para-la-implementacion-de-un-sistema.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, R. (2010). *Análisis de los accidentes químico-tecnológicos presentados en la gran área metropolitana durante el período de 1998-2005*. Uniciencia. 24(1), 2010, Red Universidad Nacional de Costa Rica, 2010. ProQuest EbookCentral:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioutnsp/detail.action?docID=3213020>.

Anexos

Anexo 1. Cuestionario CTESLAC

A. Características básicas sociodemográficas y laborales

1. ¿Cuál es el sexo de la persona entrevistada?
2. ¿En qué país nació usted? Rangos
3. ¿Cuál es el último año, grado o nivel de enseñanza que usted aprobó o completó? Rangos

B. Condiciones de empleo.

1. ¿Cuántas horas trabaja usted como promedio a la semana? Rango
2. ¿Qué días de la semana trabaja usted habitualmente?

Lunes a viernes.

Lunes a sábado.

Lunes a domingo.

Sólo fines de semana y festivos o feriados;

Días irregulares o no fijos o movibles

3. ¿Qué tipo de jornada u horario de trabajo tiene usted habitualmente?

Jornada partida (mañana y tarde).

Jornada continua, de mañana (ej. Entre las 8 y 15 horas);

Jornada continua, de tardenoche (ej. Entre las 13 y 21 horas);

Turnos rotativos, excepto el turno de noche;

Jornada continua, de noche-madrugada (ej. entre las 22 y 6 horas)

Turnos rotativos, incluyendo el turno de noche.

Jornadas irregulares o variables según los días;

Otros (especificar) _____

4. En su trabajo principal, ¿usted es...?

Patrón o empleador (dueño, propietario o socio)

Trabajador independiente o por cuenta propia.

Trabajador dependiente o asalariado.

Trabajador del servicio doméstico.

Trabajador familiar no remunerado.

5. Además del trabajo principal, ¿tiene otro u otros trabajos remunerados?

Sí, de manera habitual.

Sí, pero sólo ocasionalmente.

Sí, trabajo de temporada.

No, no tengo otros trabajos.

C. Condiciones de trabajo.

C.1. Condiciones de seguridad

1. Trabaja en suelos o pisos inestables, irregulares y/o resbaladizos, que pueden provocarle una caída?

- Siempre.
- Muchas veces.
- Algunas veces.
- Muy pocas veces.
- Nunca.

C.2. Condiciones higiénicas

En su trabajo principal, y en una jornada de trabajo habitual para usted, ¿con qué frecuencia...

1. ¿Está expuesto a un nivel de ruido que le obliga a elevar la voz para conversar con otra persona?

- Siempre.
- Muchas veces.
- Algunas veces.
- Muy pocas veces.
- Nunca.

2. ¿Manipula o está en contacto con materiales, animales o personas que pueden estar infectados (basura, fluidos corporales, animales, material de laboratorio, etc.)?

Siempre.

Muchas veces.

Algunas veces.

Muy pocas veces.

Nunca.

C.3. Condiciones ergonómicas

En su trabajo principal, y en una jornada de trabajo habitual para usted, ¿con qué frecuencia...

1. ¿Realiza tareas que le obligan a mantener posturas incómodas?

Siempre.

Muchas veces.

Algunas veces.

Muy pocas veces.

Nunca.

2. ¿Levanta, traslada o arrastra cargas, personas, animales u otros objetos pesados?

Siempre.

Muchas veces.

Algunas veces.

Muy pocas veces.

Nunca.

3. ¿Realiza movimientos repetitivos, casi idénticos con los dedos, manos o brazos cada poca segunda?

Siempre.

Muchas veces.

Algunas veces.

Muy pocas veces.

Nunca.

C.4 Condiciones psicosociales

En su trabajo principal, y en una jornada de trabajo habitual para usted, ¿con qué frecuencia.

1. ¿En qué medida está preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo, en caso de que se quedara desempleado?

Nada preocupado.

Poco preocupado.

Más o menos preocupado.

Bastante preocupado.

Muy preocupado.

E. Recursos y actividades preventiva.

1. En relación con los riesgos para su salud y seguridad relacionados con su trabajo, ¿en qué medida diría usted que está informado?

Muy bien.

Bien.

Regular.

Mal.

Muy mal.

No está informada.

2. En su puesto de trabajo, ¿sabe si se han realizado evaluaciones o mediciones o controles de los posibles riesgos para la salud en los últimos 12 meses?

Sí.

No.

3. En su centro de trabajo, ¿tiene acceso a un servicio de prevención de riesgos laborales o de salud laboral?

Sí.

No.

4. En su centro de trabajo, ¿existe delegado, comisión o comité de salud y seguridad o higiene en el trabajo?

Sí.

No.

5. En su centro de trabajo, ¿se realizan reuniones periódicas en las que los empleados pueden manifestar sus puntos de vista sobre lo que está ocurriendo en la organización o empresa en relación a la salud y seguridad en el trabajo?

Sí.

No.

Apéndice

Apéndice 1. Ficha de evaluación de puestos de trabajo

DATOS GENERALES

Fecha	
Área de Trabajo	
Puesto Evaluado	
Nombre del colaborador evaluado	
Hora Inicio	
Hora Final	
Preguntas discusión	¿Cuánto tiempo tiene en la compañía? •
	¿Cuál considera es el mayor peligro al que se expone al venir a trabajar? •
	¿Tiene alguna recomendación o sugerencia que podamos transmitir al departamento de S.O.? •
	¿Cuántas capacitaciones en materia de S.O. ha recibido? •

PRINCIPIOS BÁSICOS DE EVALUACIÓN

	Aspecto a cumplir	Cumplido
	Presentación con el colaborador	
	Recorrido en conjunto	
	Discusión con 2do evaluador	
	Requerimientos de EPP	
	Retroalimentación del colaborador	
Comentarios	•	

REQUERIMIENTOS DE EPP

Parte del cuerpo a proteger	EPP requerido	Detalle / observación
Cabeza	•	
Visual (ojos)	•	•
Auditiva (oído/orejas)	•	•
Respiratoria (Nariz/boca)		
Tronco (Pecho/Espalda)	•	
Manos (Hombros/antebrazo/ Brazo/Muñeca/Mano/ Dedos)		
Piernas (muslo/tobillo/pie/dedos)	•	•
Equipo Especial		
Comentarios		

NECESIDADES DE CAPACITACIÓN


Temas	
--------------	--

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

--

Apéndice 5. Matriz de gestión del riesgo y oportunidades para la salud y seguridad en el trabajo, basado en la NTP 33^o y el apartado de Planificación de la INTE/ISO 45001:2018

Apéndice 2. Procedimiento para la Identificación de peligros y evaluación de riesgos de la salud y seguridad en el trabajo.

# de Documento: PRO-829-001	PRO-829-0001 Identificación de peligros y evaluación de riesgos de la salud y seguridad en el trabajo		
Fecha de creación: 7/22/2020	Creado por:	Marlen Lazo, Nancy Herrera y Tracy Castro	Nivel de Seguridad
Fecha de aprobación: 8/10/2020	Revisado por:		SYKES Publico
Versión 1a	Aprobado por:	Guillermo Blanco	Página 1 of 9

Control y Restricciones del Documento				
Versión	Fecha de Revisión	de Próxima revisión	Responsable	Razón del cambio

1. PROPÓSITO

Describir la metodología para la identificación de los peligros, la evaluación de los riesgos y el establecimiento de las medidas de control necesarias basado en los requisitos aplicables, incluyendo aquellos asociados a la gestión de cambios dentro de las actividades para la salud y la seguridad de la organización.

2. ALCANCE

Aplica a los procesos que se encuentran dentro del alcance del sistema, incluyendo aquellos donde participan visitantes, proveedores y contratistas

3. DEFINICIONES

Salud: La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Lugar de trabajo: Lugar bajo el control de la organización donde una persona necesita estar o ir por razones de trabajo.

Trabajo: Actividad que el hombre realiza en la transformación de la naturaleza con el fin de mejorar la calidad de vida.

Incidente: Suceso que surge del trabajo o en el transcurso del trabajo que podría tener o tiene como resultado lesiones y deterioro de la salud.

Trabajadores: Persona que realiza trabajo o actividades relacionadas con el trabajo que están bajo el control de la organización.

Teletrabajar: Forma de trabajo en la cual el empleado provee servicios desde una locación diferente a las sedes de SYKES, utilizando infraestructura de tecnología informativa y conectado a los servidores de SYKES Latin America S.A.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

Centro laboral y de ocupación pública: Cualquier instalación que conglomere temporal o prolongadamente una cantidad específica de personas.

Organización: Entidad o grupo de personas e instalaciones con responsabilidades, autoridades y relaciones establecidas y objetivos identificables

Lesión o deterioro de la salud: Efecto adverso en la condición física, mental o cognitiva de una persona

Peligro: Fuente con un potencial para causar lesiones y deterioro de la salud

Riesgo: Probabilidad de que se presenten pérdidas, daños o consecuencias económicas, sociales o ambientales en un sitio particular y durante un período definido. Se obtiene al relacionar la amenaza con la vulnerabilidad de los elementos expuestos.

Suceso: Forma específica de manifestación de una amenaza o multiamenaza, la cual, ligada a la vulnerabilidad de una población, a su infraestructura, sus actividades productivas y el ambiente, puede generar una situación de emergencia o desastre, en un espacio y un tiempo definidos

Contratista: Organización externa que proporciona servicios a la organización de acuerdo con las especificaciones, términos y condiciones acordadas.

Contratista: Organización externa que proporciona servicios a la organización de acuerdo con las especificaciones, términos y condiciones acordadas.

Contratista Permanente: Es aquel que se encuentra en las instalaciones de la empresa realizando su trabajo de forma continua. (ejemplo: mantenimiento y limpieza de instalaciones o servicios profesionales de cualquier in house, etc.).

Actividad Rutinaria: actividad que forma parte de un proceso de la organización, se ha planificado y es normalizado.

Actividad no Rutinaria: Actividad que no se ha planificado ni estandarizado, dentro de un proceso de la organización o actividad que la organización determine como no rutinaria por su baja frecuencia de ejecución.

Consecuencia: Resultado, en términos de lesión o enfermedad, de la materialización de un riesgo, expresado, cuantitativa o cualitativamente.

Exposición: Situación en la cual las personas se encuentran en contacto con los peligros.

Medidas de control: Medidas implementadas con el fin de minimizar la ocurrencia de incidentes.

Probabilidad: grado de posibilidad de que ocurra un evento no deseado y pueda producir consecuencia.

Riesgo tolerable: Riesgo que se ha reducido a un nivel que la organización puede tolerar, respecto a sus obligaciones legales y sus propias políticas en Seguridad y Salud Ocupacional.

Evaluación de riesgos: El proceso de evaluar los riesgos que surgen de peligros, teniendo en cuenta la suficiencia de los controles existentes y de decidir si el riesgo es aceptable o no.

3. RESPONSABILIDADES

Alta Dirección: Suministrar los recursos y validar los resultados generales de la evaluación de riesgos.

Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional: En conjunto con los representantes de cada edificio, efectuar el levantamiento de peligros, evaluar riesgos y establecer las medidas de control. Planificar, ejecutar y dar seguimiento a las actividades para el proceso de evaluación de los riesgos, así como monitorear las acciones correctivas necesarias para eliminar o minimizar los riesgos.

Gerente de cuentas: Participar en el proceso de la evaluación de riesgos, validación, divulgación de los resultados en su área de responsabilidad y el aseguramiento de la implementación de las medidas de control establecidas para la gestión de los riesgos.

Logística del centro de llamadas: Notificar cualquier cambio en la logística del call center de cada uno de los edificios para el levantamiento de peligros, evaluar riesgos y establecer las medidas de control.

Trabajadores: Brindar información necesaria de su puesto y/o área de trabajo para la identificación de los peligros y evaluación de los riesgos.

4. METODOLOGIA

Sykes Costa Rica es un ciudadano corporativo responsable y declara que su capital más importante son las personas, por lo que gestiona adecuadamente la gestión de identificación de peligros y evaluación de riesgos de la salud y seguridad en el trabajo, para ello la empresa ha dispuesto la siguiente metodología:

4.1 Planificar el proceso de evaluación de riesgos

El Departamento Seguridad y Salud Ocupacional planifica según cronograma, las fechas para llevar a cabo el proceso de evaluación de riesgos.

4.2 Determinar el listado de actividades y tareas

Al inicio del proceso de evaluación de riesgos, el Departamento Seguridad y Salud Ocupacional en conjunto con los representantes de las áreas, determina el listado de actividades y tareas considerando la siguiente información:

- El alcance del sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional.
- El mapa de proceso y el flujo de los procesos.
- Programas de gestión (mantenimiento, otros).
- Descripción de tareas.

Los resultados se documentan en la tabla “Matriz de Identificación de peligros y Evaluación de Riesgos”.

4.3 Identificación de los peligros

Las personas encargadas, realiza la determinación de peligros para aquellas actividades que le fueron asignadas. Para la determinación de los peligros, se pueden utilizar son siguientes insumos:

- Observación de la actividad o tarea
- Diagramas de flujo, planos, manuales y otros documentos técnicos
- Investigaciones de accidentes, incidentes y no conformidades.
- Inspecciones, Auditorías.
- Legislación, normas de SYKES Costa Rica.
- SDS (Hojas de datos de seguridad de los materiales).
- Procedimientos de operación, entre otros.

Los resultados son validados por los **trabajadores** que llevan a cabo la actividad o tarea. Los resultados se guardan como evidencia de la participación, implicados en el proceso de evaluación de riesgos.

Los peligros determinados, se registran para las actividades correspondientes en “Matriz de Identificación de peligros y Evaluación de Riesgos”.

4.4 Determinación de los controles existentes

Para cada peligro identificado en: “Matriz de Evaluación de Riesgos”, se determinan los controles operacionales existentes. Estos controles incluyen:

- Fuente
- Medio
- Individuo

Para ello, se deberá realizar un listado de todos los controles operacionales existentes.

Posteriormente, asignan las consecuencias de cada peligro indicado en: “Matriz de Identificación de peligros y Evaluación de Riesgos”.

4.5 Valoración de los riesgos

4.5.1 Determinación del Nivel de Deficiencia

Se determina el nivel de deficiencia considerando los controles operacionales existentes. Para ello, asigna un valor de deficiencia con base en la Tabla 1. Nivel de Deficiencia.

Determinación nivel de deficiencia

Los resultados de la determinación del nivel de deficiencia se registran en: “Matriz de Identificación de peligros y Evaluación de Riesgos”.

4.5.2 Determinación del Nivel de Exposición

Se determina el nivel de exposición con base en la Tabla 2. Nivel de Exposición.

Tabla 2. Nivel de Exposición

4.5.3 Determinación del Nivel de Consecuencia

Se determina el nivel de consecuencia con base en la Tabla 3. Nivel de Consecuencia.

Tabla 3. Nivel de Consecuencia

4.5.4 Determinación del Nivel de Riesgos

El Nivel de Riesgo se calcula multiplicando el nivel de probabilidad por el nivel de consecuencia. El resultado se indica en la columna correspondiente del documento: “Matriz de Identificación de peligros y Evaluación de Riesgos”.

4.5.5 Categorización del Nivel de Riesgos

La categorización del Nivel de Riesgo se hace con base en la Tabla 4. Si se requiere interpretar que significa el valor del Nivel de Riesgo y contar con recomendaciones para la intervención, considera los datos contenidos en la Tabla 5. Significado del riesgo e intervención.

Tabla 4. Determinación del Nivel de Riesgo

Determinación del nivel de riesgo					
Nivel de riesgo $R = P \times C$		Nivel de probabilidad (P)			
		40--24	40--10	8 -- 6	4--2
Nivel de consecuencia (C)	100	4000-2400	2000-1200	800-600	400-200
	60	2400-1440	1200-600	480-360	240-120
	25	1000-600	500-250	200-150	100-50
	10	400-240	200-100	80-60	40-20

Tabla 5. Significado del riesgo e intervención

Significado del nivel del riesgo		
Nivel de riesgo	Valor de "R"	Significado
I	4000-600	Situación crítica. Suspender actividades hasta que el riesgo esté bajo control. Intervención urgente
II	500-150	Corregir y adoptar medidas de control de inmediato. Sin embargo, suspenda actividades si el nivel de riesgo está por encima o igual a 360
III	120-40	Mejorar si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad
IV	20	Mantener las medidas de control existentes, pero se deberían considerar soluciones o mejoras y se deben hacer comprobaciones periódicas para asegurar que el riesgo aún es aceptable

El resultado se indica en la columna "Categoría del Riesgo" del documento: "Matriz de Identificación de peligros y Evaluación de Riesgos".

4.6 Determinar la aceptabilidad

Se determina la aceptabilidad del riesgo con base en la Tabla 6. Nivel de Aceptabilidad del Riesgo.

Tabla 6. Aceptabilidad del riesgo

Aceptabilidad del riesgo	
Nivel de Riesgo	Significado
I	No Aceptable
II	No Aceptable o Aceptable con control específico
III	Aceptable
IV	Aceptable

4.7 Definir las medidas de control

Se determina los criterios para establecer los controles operacionales necesarios para el tratamiento de los peligros que se encuentran en un nivel de riesgo no aceptable. Para ello, se considera la siguiente información:

- Número de trabajadores expuestos.
- La consecuencia más relevante que pueda generar el peligro.
- La existencia de requisitos legales u otros requisitos aplicables al peligro.

La información anterior, se utiliza para determinar los controles operacionales requeridos para intervenir el peligro. En la determinación de los controles o medidas de intervención recibe el apoyo de la Jefatura de cada departamento en caso de ser necesario. Estas medidas incluyen:

- Eliminación
- Sustitución
- Control de ingeniería
- Señalización, controles administrativos, advertencias
- Equipos de protección personal

Adicionalmente, para cada peligro evaluado se indicará en: “Matriz de Identificación de peligros y Evaluación de Riesgos”. En el mismo documento se registran los otros controles operacionales planificados requeridos para gestionar el peligro.

El Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional convoca a las Jefaturas correspondientes de los procesos evaluados para la revisión y aprobación de su respectiva matriz de evaluación.

El Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional consolida los resultados de la evaluación de riesgos de todas las actividades en el formulario: “Matriz Resumen de Evaluación de Riesgos”, la cual contempla aquellos riesgos que resultaron en un nivel no aceptable para la organización.

4.8 Aprobar y divulgar los resultados de la evaluación de riesgos

El documento aprobado se divulga al personal de la empresa por medio de:

- Semana de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Reuniones de los teams managers con sus respectivos colaboradores.
- Comunicados por correo electrónico, por TVs y WhatsApp.
- Sharepoint y the place.

El Departamento de salud y seguridad ocupacional generará evidencia documentada de la participación de los colaboradores en la semana de Salud y Seguridad Ocupacional de divulgación de los riesgos laborales por medio de un registro de badge.

Los resultados de la evaluación de riesgo son utilizados por el Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional para el establecimiento de los objetivos, las metas y los programas de seguridad y salud ocupacional.

4.9 Implementar las medidas de control

Los generantes de cuenta y supervisores de cada área en coordinación con el Departamento de Seguridad y Salud implementa las medidas de control planificadas. Esto lo puede hacer mediante:

- Establecimiento e implementación de procedimientos documentados con los controles operacionales.
- Solicitudes de trabajos de mantenimiento.
- Planes de acción.
- Proyectos de inversión.
- Realización de entrenamiento, capacitaciones, entre otras acciones.

4.10 Actualizar los resultados de la evaluación de riesgos

4.10.1 Actualización de las matrices

Cada 2 años, el Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional coordina la actualización de las matrices de evaluación.

Cuando se realiza un cambio en un proceso, logística del centro de llamadas, supervisores y coordinadores de cada edificio, notificará donde se está efectuando el cambio, para coordinar la realización de la evaluación de riesgos, incluyendo cambios en productos químicos. Esto se lleva a cabo según el documento: "Procedimiento de Gestión de Cambios".

En caso de que fuera necesario tomar una acción correctiva, el área donde se efectúa el plan de acción en coordinación con el Departamento de Seguridad y Salud reevalúan la matriz del proceso para asegurar que se realicen los ajustes pertinentes. Por medio del documento "Acciones Correctivas (CAPA)".

4.10.2 Evaluación de riesgos para trabajos esporádicos

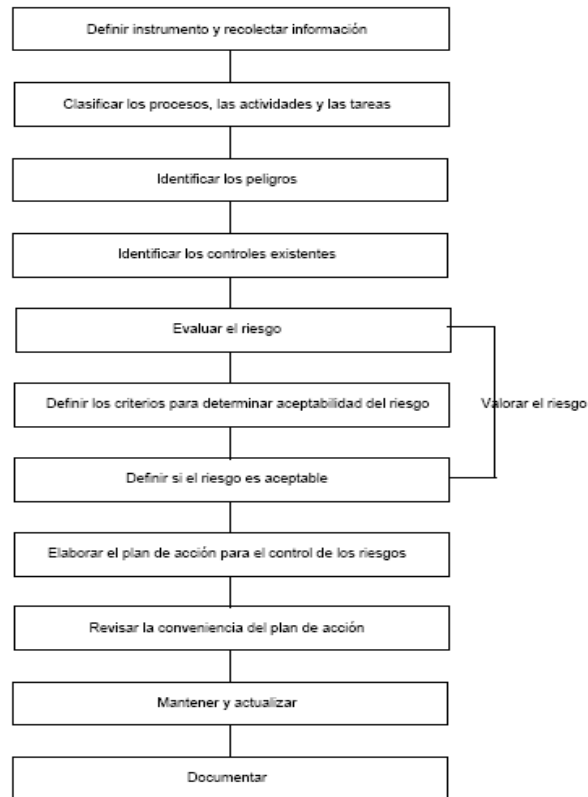
En caso de realizarse un trabajo esporádico, cuyos peligros no se encuentren identificados en la “Matriz de Identificación de peligros y Evaluación de Riesgos”, el Departamento de Seguridad y Salud con el responsable de contratista y el contratista que va a realizar el trabajo determinan los peligros y los controles operacionales necesarios para la labor.

4.11 Identificación de Requisitos legales

Los requisitos legales de peligros en Salud y Seguridad Laboral se documentan en el sistema de Masterlex el mismo se actualiza cada vez que haya cambios en la legislación nacional.

Estos cambios son identificados y comunicados por el proveedor ENLACE quien emite un comunicado en el momento que exista algún cambio que aplique a la compañía.

5. DIAGRAMA DE FUJO



6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NTP 330: Sistema simplificado de evaluación de riesgos de accidentes

POL-829-0001 Política de Salud y Seguridad ocupacional

PRO-829-0001 Gestión del cambio

CAPA