

# **Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología**

## **Licenciatura en Salud Ocupacional con Énfasis en Seguridad Industrial**

**Josué Naranjo Cruz**

### **Título**

Diagnóstico de cumplimiento de requisitos para la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en la empresa SYKES Latín América S.A, basado en la norma INTE/ISO 45001:2018.

### **Resumen**

La gestión de un sistema de seguridad y salud en el trabajo cada vez más va tomando más fuerza por los empleadores dentro de nuestro país. Existen mucha normativa con leyes y reglamentos que solicitan muchos requerimientos legales para el cumplimiento en temas de seguridad y salud en el trabajo, sin embargo, estos requisitos legales, aunque están vigentes muchos no están actualizados con la realidad de las empresas y el mercado laboral.

Realizar la gestión de un sistema de seguridad y salud en el trabajo con la ayuda de una norma internacional que propone una integración de los aspectos importantes y necesario en un sistema de la SST, ayuda a que las empresas sin importar su tamaño, ubicación o tipo de industria puedan tener una mejora continua para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable para los colaboradores, vecinos y demás partes interesadas.

La empresa SYKES Latín América S.A, basado en la norma INTE/ISO 45001:2018, genera un espacio para la realización de una investigación con el fin de ejecutar un diagnóstico de cumplimiento de requisitos para la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en la organización.

Dicho diagnóstico fue de gran provecho porque permitió evidenciar los aspectos en los que la empresa está generando una gestión adecuada de la seguridad y salud en la organización y así mismo las oportunidades de mejora para empezar a implementar un sistema de gestión adecuado, que permita una mejora continua.

## **Abstract**

The management of an occupational health and safety system is becoming more and more important for employers in our country. There are many regulations with laws and regulations that request many legal requirements for compliance in occupational safety and health issues, however, these legal requirements although they are in force many are not updated with the reality of the companies and the labor market.

Managing an occupational health and safety system with the help of an international standard that proposes an integration of the important and necessary aspects in an Occupational Health and Safety system, helps companies regardless of their size, location or type of industry to have a continuous improvement to maintain a safe and healthy work environment for employees, neighbors and other stakeholders.

The company SYKES Latinoamérica S.A, based on the INTE/ISO 45001:2018 standard, generates a space to conduct a research in order to execute a diagnosis of compliance with the requirements for the implementation of the occupational safety and health management system in the organization.

This diagnosis was of great benefit because it allowed to show the aspects in which the company is generating an adequate management of safety and health in the organization and also the opportunities for improvement to begin to make changes and implement an adequate management system, which allows continuous improvement.

## Introducción

La empresa SYKES Latín América S.A es una empresa privada que ofrece servicios de tercerización de procesos (BPO) tales como soporte técnico y servicio al cliente a diferentes compañías e industrias alrededor del mundo.

Como parte de sus procesos de expansión global y de mejorar sus servicios, en 1999, SYKES inició operaciones en Costa Rica, proceso que concretó con la adquisición de la empresa Acer Information Services. La empresa en Costa Rica cuenta con alrededor de 6.000 personas distribuidas en diferentes ubicaciones a lo largo del país (5 edificios y teletrabajo), por lo cual se han implementado sistemas de gestión basados en normas internacionales ISO y locales que nos ayudan a alcanzar nuestras metas ambientales, sociales y económicas.

La empresa desde hace tiempo atrás cuenta con un departamento de salud y seguridad ocupacional que a lo largo de los años ha trabajado implementando los requerimientos legales y normativos vigentes en tema de la salud ocupacional, así mismo ha trabajado en la gestión del departamento basado en proyectos propios de la empresa y en conjunto con otros departamentos como lo son servicios médicos, facilidades, recursos humanos, responsabilidad social, administración entre otros.

Al ser una empresa de capital extranjero, por mucho tiempo de han adoptado procesos de otros países como lo es su casa matriz, sin embargo, al ser una empresa que brinda servicios a nivel mundial, SYKES Costa Rica ha determinado gestionar sus procesos de una manera más integral tomando como referencias las normativas INTE/ISO para así gestionar los diferentes sistemas de una manera más eficaz.

La Organización Internacional del Trabajo define salud ocupacional como *“La rama de la salud pública que busca mantener el máximo estado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, protegerlos de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales”*.

En Costa Rica, la seguridad y salud laboral ha venido en aumento, algunas empresas aún siguen teniendo la posición por un tema de cumplimiento legal, y muchas otras lo han adoptado como un mejoramiento en los procesos, actividades y demás funciones que implican un bienestar a nivel de los colaboradores y de manera ambiental inclusive. Así mismo como lo indica Rodríguez, A (2017) *“La salud ocupacional no se limita a proteger a los trabajadores de enfermedades, accidentes y riesgos de trabajo; si no que también se ocupa de la cuestión psicológica, tratando de conseguir que el trabajador tenga una percepción positiva de las labores que realiza y de su centro de trabajo.”*

Por algunos cambios a nivel de departamento de salud y seguridad ocupacional en la empresa, el sistema de gestión de SST no se ha podido implementar, se ha gestionado de una manera muy eficiente pero no se sabe a ciencia cierta si esta gestión cumple con los requisitos de la normativa INTE/ISO 45001:2018.

## **Justificación**

La empresa ha venido implementando y certificándose en diferentes sistemas de gestión aplicables a la organización tales como INTE/ISO 9001:2015, 14001:2015, 14064:2019, 5001:2018, donde se ha trabajado de la mano de varios departamentos para poder formar un sistema de gestión integrado.

Si bien es cierto, la empresa cuenta con un departamento de Salud y Seguridad Ocupacional que planea y ejecuta muchas acciones en este tema en pro del bienestar de los colaboradores y del ambiente, es necesario trazar un sistema de gestión de la SST basándose en la norma INTE/ISO 45001:2018 para así poder gestionar de una manera más óptima las necesidades e integrar este sistema a los otros sistemas implementados en la empresa en conjunto con la legislación y normativa vigente.

Por lo cual mediante la realización de este proyecto, podremos evidenciar los cumplimientos de la norma por medio de los deberes y saber qué porcentaje de cumplimiento se tiene actualmente, logrando comprender el estatus actual para así poder generar un plan de trabajo con el fin de poder implementar un Sistema de Gestión de la SST en la organización, para así trabajar de una manera más eficaz, y que los colaboradores en de los distintos edificios a nivel nacional puedan realizar sus funciones de manera segura gestionado por sus mismas jefaturas y permitiendo que el departamento de Salud y Seguridad Ocupacional brinde el seguimiento basándose en el norma INTE/ISO 45001:2018, con el fin principal de generar un espacio de trabajo seguro a nivel físico, mental y social.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

- Analizar el contexto actual de la empresa en temas de seguridad y salud en el trabajo con el fin de poder implementar un sistema de gestión de SST dentro de la organización.

### **Objetivos Específicos**

- Evaluar y analizar por medio de una lista de verificación los requisitos por medio de los “debe” de la norma INTE/ISO 45001:2018, para verificar el cumplimiento actual de los requisitos.
- Proponer una política de seguridad y salud en el trabajo, para su implementación.
- Identificar los objetivos de seguridad y salud en el trabajo, para su implementación.

## **Método**

La investigación se realiza bajo una metodología cuantitativa y cualitativa con el fin de poder analizar los datos obtenidos de una mejor manera. Por medio del método de investigación cuantitativa y cualitativa se brindará la información pertinente al tema es estudio.

Al utilizar esta metodología de investigación cuantitativa permite poder tomar como referencia los requisitos de la norma INTE/ISO Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 45001:2018 para identificar cuantos requisitos se cumplen y al igual con la investigación cualitativa permite identificar si el requisito se cumple totalmente, en parte o del todo no se cumple, para así desarrollar un diagnóstico y verificar el nivel de cumplimiento de requisitos que la organización actualmente tiene.

Con ayuda de la norma INTE/ISO Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 45001:2018, se verifica en cada una de las sección cuantos “debes” solicita la norma, seguidamente se realiza un grupo focal con diferentes departamentos de la organización tales como recursos humanos, facilidades, administración, operaciones y el equipo de trabajo del departamento de salud y seguridad ocupacional, para así poder verificar cuales y cuantos requisitos de la norma se cumplen actualmente, ya sea por una gestión propia del departamento de Salud y Seguridad Ocupacional de la organización, o como un proceso integrado con los otros sistemas de gestión implementados en la empresa, por medio de información documentada.

La metodología se realiza por medio de una tabla en la cual consta de varias secciones como sección de la norma, cantidad de debes en cada sección, calificación de los debes cumplidos y el nivel de cumplimiento actual por cada sección de la norma INTE/ISO Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 45001:2018, desde la sección cuatro. hasta la sección diez de dicha norma.

La cual se puede observar en el siguiente cuadro:

**Cuadro 1, Recuento de requisitos según estructura**

	4	5	6	7	8	9	10
<b>Sección</b>	Contexto	Liderazgo y Participación	Planificación	Apoyo	Operación	Evaluación del desempeño	Mejora
<b>Cantidad Debe</b>	7	8	21	16	14	17	7

*Fuente: Elaboración Propia*

La calificación de los debes de cada sección se realizó bajo tres parámetros los cuales son un dos (2) si el requisito (debe) se cumple totalmente, un uno (1) si el requisito existe, pero requiere más trabajo para cumplir totalmente y un cero (0) si del todo no se cumple con el requisito.

**Cuadro 2, Calificación de los debes de la norma**

Cumple totalmente	Cumplimiento requiere trabajo	No cumple
2	1	0

*Fuente: Elaboración Propia*

Así mismo por medio de la investigación del diagnóstico se propone una política y objetivos para el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en la empresa.

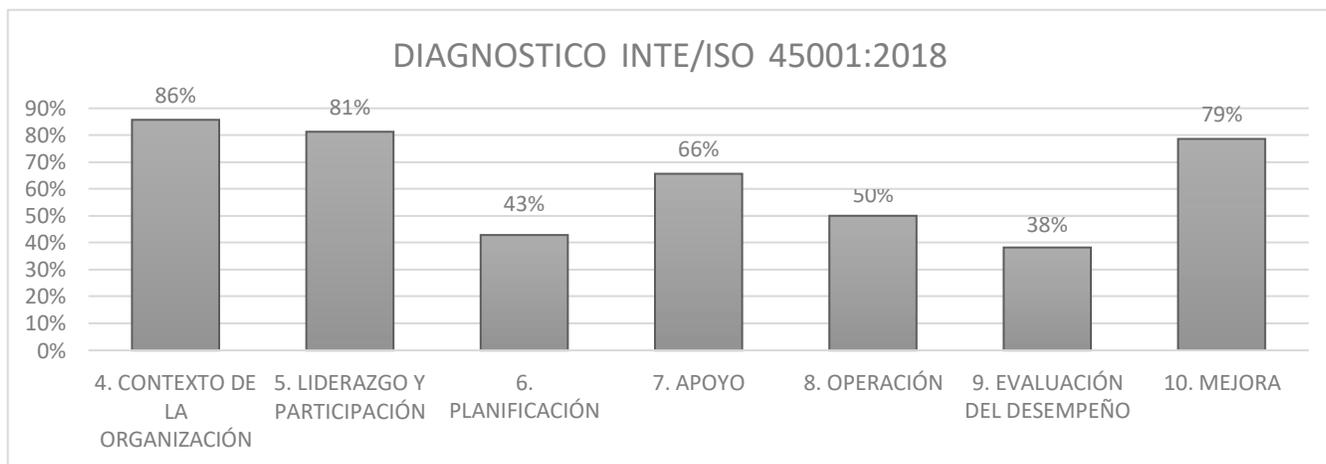
## Resultados

Realizado el diagnostico se evidencio un promedio cumplimiento de un sesenta y tres por ciento (63%) sobre los requisitos de la norma INTE/ISO Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 45001:2018 para su implementación.

La herramienta utilizada nos dio como evidencia el nivel de cumplimiento de las secciones de la norma INTE/ISO Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 45001:2018 desde la sección cuatro sobre el contexto de la organización hasta el apartado diez de mejora.

Por medio del siguiente grafico se puede observar el nivel de cumplimiento de las secciones evaluadas:

**Gráfico 1, DIAGNOSTICO INTE/ISO 45001:2018**



*Fuente: Elaboración Propia*

Como se evidencia en el grafico anterior, hay tres secciones del diagnóstico que presentan un nivel de cumplimiento bajo con respecto a los requisitos de la norma INTE/ISO Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 45001:2018, los apartados 6. Planificación, 8. Operaciones y 9. Evaluación del desempeño son los más bajos con respecto a los otros apartados de la norma, la sección 7. Apoyo presentan un porcentaje de cumplimiento intermedio.

Las secciones con un nivel de cumplimiento alto son el 4. Contexto de la organización, 5. Liderazgo y participación de los trabajadores y el 10. Mejora

Puntualmente se puede visualizar en el siguiente cuadro:

**Cuadro 3, Herramienta de Diagnostico**

	Secciones de la Norma	Cantidad de debes de la norma	Calificación de cada debe	Nivel de Cumplimiento
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	4.1	1	1	<b>86%</b>
	4.2	1	1	
	4.3	4	8	
	4.4	1	2	
	<b>Total</b>		12	
<b>5. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN</b>	5.1	1	0	<b>81%</b>
	5.2	2	4	
	5.3	3	5	
	5.4	2	4	
	<b>Total</b>		13	
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>	6.1.1	5	6	<b>43%</b>
	6.1.2	6	7	
	6.1.3	3	5	
	6.1.4	3	0	
	6.2.1	2	0	
	6.2.2	2	0	
	<b>Total</b>		18	
<b>7. APOYO</b>	7.1	1	1	<b>66%</b>
	7.2	1	1	
	7.3	1	0	
	7.4.1	6	6	
	7.4.2	1	1	
	7.4.3	1	1	
	7.5.1	1	1	
	7.5.2	1	4	
	7.5.3	3	6	
	<b>Total</b>		21	

<b>8. OPERACIÓN</b>	8.1.1	2	2	<b>50%</b>
	8.1.2	1	1	
	8.1.3	2	0	
	8.1.4.1	1	2	
	8.1.4.2	2	2	
	8.1.4.3	3	3	
	8.2	3	4	
	<b>Total</b>		14	
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	9.1.1	7	0	<b>38%</b>
	9.1.2	2	2	
	9.2.1	1	2	
	9.2.2	2	4	
	9.3	5	5	
	<b>Total</b>		13	
<b>10. MEJORA</b>	10.1	1	0	<b>79%</b>
	10.2	5	10	
	10.3	1	1	
	<b>Total</b>		11	
<b>PORCENTAJE TOTAL</b>				<b>63%</b>

*Fuente: Elaboración Propia.*

## Discusión

Realizando la investigación con la metodología anterior, se puede evidenciar que el porcentaje final de cumplimiento tiene una condición de no aceptable, ya que no cumplen en cierta parte con todos los requisitos de la norma INTE/ISO Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 45001:2018, para su certificación.

Con estos resultados, bien identificados y seccionados por cada apartado de la norma, se puede generar un plan de trabajo con las acciones a tomar en cada sección en la empresa para poder implementar el sistema de gestión de la SST y mantener a un nivel óptimo para una futura certificación.

Dados estos resultados, y como parte de uno de los requisitos de la norma INTE/ISO Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 45001:2018, se propone una política de seguridad y salud en el trabajo para la empresa, la cual se detalla:

#### **Cuadro 4, Política de seguridad y salud en el trabajo**

SYKES Latín América S.A, es un ciudadano corporativo responsable y declara que su capital más importante son las personas, por lo que gestiona adecuadamente las condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), por lo que la empresa a través de la Alta Dirección se compromete a:

- Proporcionar un ambiente con condiciones de trabajo seguro y saludable para la prevención de lesiones y deterioro de la salud para todos los colaboradores, visitantes, proveedores y contratistas que realicen actividades dentro de las instalaciones ya sea de forma permanente o temporal. Así mismo la empresa se compromete a seleccionar a sus proveedores y contratistas según el nivel de responsabilidad de estos con la SST.
- La empresa se compromete a establecer un marco de referencia con objetivos establecidos de cumplimiento de la SST a través de un plan de trabajo orientado a la prevención de accidentes y enfermedades laborales y a la promoción integral de salud en el trabajo.
- Garantizar los derechos de los trabajadores mediante el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables a la legislación nacional en temas relacionados con la Salud y Seguridad del Trabajo según el giro de negocio de la empresa.
- Eliminar los peligros y minimizar los riesgos que se puedan presentar en las operaciones diarias y ocasionales de la organización, a través de programas orientados a fomentar una cultura preventiva y de autocuidado, disminuyendo así la probabilidad de accidentes, enfermedades de trabajo y el ausentismo laboral.
- La alta dirección sume la responsabilidad de verificar el cumplimiento del compromiso de mejorar continuamente el sistema de gestión de SST, ofreciendo los recursos necesarios que permitan promover un ambiente seguro y saludable, desarrollando mejores competencias en Salud y

Seguridad Ocupacional, a través del fortalecimiento de actividades de información, formación, capacitación, actualización y promoción de la salud.

- Generar una estrategia de mecanismos de consulta, participación, comunicación interna y externa tanto de los trabajadores como de los representantes de estos, y del Sistema de Gestión de STT. Así mismo todos los colaboradores y contratistas tendrán la responsabilidad y el derecho de cumplir con las normas y procedimientos de seguridad, y podrán notificar oportunamente aquellas condiciones que puedan generar consecuencias y contingencias para los empleados y la organización.

*Fuente: Elaboración Propia.*

Por otro lado, se identifican los siguientes objetivos para una futura implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo con referencia a la norma INTE/ISO Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 45001:2018:

#### **Cuadro 5, Objetivos de seguridad y salud en el trabajo**

- Identificar los peligros, valorar los riesgos e implementar los respectivos controles.
- Proteger la Seguridad y Salud de todos los trabajadores y personas dentro de la organización mediante la mejora continua del Sistema de Gestión.
- Cumplir con la normativa nacional vigente aplicable en materia de Seguridad y Salud en el trabajo.

*Fuente: Elaboración Propia.*

## Referencias

INTECO (2018). INTE/ISO Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 45001:2018.

OIT. (s. f.). *Seguridad y salud en el trabajo*. Organización Internacional del Trabajo.

<https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--es/index.htm>

Rodríguez, A. (2017, 11 diciembre). *Nociones útiles sobre salud ocupacional en Costa Rica*. Noticias Empleo.Com.

<https://www.empleo.com/cr/noticias/investigacion-laboral/nociones-utiles-sobre-salud-ocupacional-en-costa-rica-6580>