



**IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL**

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAR LABORAL EN EL ÁREA  
OPERATIVA DE UN CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, BOGOTÁ D.C.,  
PRIMER SEMESTRE 2023.**

**PRESENTADO POR**

**PAULA ALEXANDRA CELIS BRÍÑEZ**

**DIRIGIDO POR**

**LISBETH GARCÍA GUERRERO**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRAN COLOMBIANO**

**FACULTAD SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD**

**ESCUELA DE ESTUDIOS EN PSICOLOGÍA, TALENTO HUMANO Y SOCIEDAD**

**PROFESIONAL EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD LABORAL**

**JUNIO DE 2023**

---

---

## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

### AGRADECIMIENTOS

Siempre he dicho que las palabras mágicas no son solo el “por favor”, sino también el “gracias”, y después de tanto esfuerzo para culminar esta etapa tan importante es un privilegio para mí agradecer a Dios y a la Virgen por haberme acompañado en este camino y haber fortalecido cada paso dado. A mi tutora Lisbeth García, quien ha estado siempre muy pendiente y constante en este proceso.

A los docentes que gracias a sus diferentes enseñanzas he podido enriquecer mis conocimientos.

Y por último a mi familia, tal vez mi núcleo más importante, porque siempre han estado allí para no dejarme desistir de este gran camino, porque siempre hay una palabra que de aliento y su compañía en este proceso ha sido inquebrantable.



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

### LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de motivación laboral .....	22
Tabla 2. Normograma .....	27
Tabla 3. Datos generales de la empresa .....	29
Tabla 4. Cantidad de personal administrativo y operativo actual por cargos .....	31
Tabla 5. Fases de la investigación .....	36
Tabla 6. Técnicas de recolección de información .....	38
Tabla 7. Presupuesto .....	39
Tabla 8. Cronograma .....	40
Tabla 9. Estrategia META según ciclo PHVA .....	51



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

### LISTADO DE FIGURAS

Figura 1. Ciclo PHVA .....	18
Figura 2. División del sector BPO .....	19
Figura 3. Sector BPO por portafolio de servicios .....	20
Figura 4. Métodos para motivar a los empleados en un centro de llamadas .....	23
Figura 5. Factores para tener en cuenta en el bienestar laboral y social de un empleado .....	25
Figura 6. Beneficios para la empresa .....	26
Figura 7. Mapa localización oficinas <i>Everise</i> Colombia S.A.S. ....	30
Figura 8. ¿Percibe si en la empresa se ha implementado de manera adecuada el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo? .....	42
Figura 9. ¿Ha evidenciado condiciones inseguras en el lugar de trabajo que no hayan sido intervenidas? .....	42
Figura 10. ¿Percibe que las condiciones del lugar de trabajo son favorables para realizar sus labores? .....	43
Figura 11. ¿Percibe que los empleados del nivel ejecutivo contribuyen a una cultura de trabajo positiva? .....	44
Figura 12. ¿Considera que en la empresa se preocupan por su bienestar físico y mental? .....	44
Figura 13. ¿Se siente motivado para realizar sus labores? .....	45
Figura 14. ¿En la empresa puede aportar ideas y opiniones? .....	46
Figura 15. ¿Se encuentra satisfecho(a) con los beneficios extralegales que le ofrece la empresa? .....	47
Figura 16. Entre estas opciones, prefiere .....	47
Figura 17. Estrategia META. ....	49
Figura 18. Descripción de estrategia META .....	50

---

---

## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

### TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN .....	7
SUMMARY .....	8
INTRODUCCIÓN .....	9
1.0 TITULO DEL PROYECTO .....	12
1.1 SITUACIÓN DEL PROBLEMA .....	12
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	14
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	14
1.3 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS .....	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	16
2.0 MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE.....	17
2.1. MARCO TEÓRICO.....	17
2.2. MARCO NORMATIVO .....	1
2.3. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA.....	1
2.4. ESTADO DEL ARTE.....	3
3.0 DISEÑO METODOLÓGICO.....	7
3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
3.2. POBLACIÓN OBJETO.....	8
3.3. TÉCNICA .....	10
3.4. PRESUPUESTO .....	11
3.5. CRONOGRAMA.....	12
3.6. DIVULGACIÓN.....	12
4.0 RESULTADOS.....	13



IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL	
5.0 ASPECTOS ESPECÍFICOS.....	21
CONCLUSIONES .....	25
RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	28
ANEXO A. GLOSARIO .....	35
ANEXO B. ENTREVISTA “CREANDO JUNTOS BIENESTAR DESDE SST”.....	36



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

### RESUMEN

Todas las organizaciones tienen un deber para con sus trabajadores, aparte de remunerar con dinero el trabajo que desempeñan, también están en la obligación de velar por la salud de estos, por eso en *Everise Colombia S.A.S.*, están comprometidos con la implementación de los diferentes programas de Seguridad y Salud en el Trabajo, encaminados a prevenir por medio de diversos estudios, incidentes, accidentes y enfermedades laborales.

Esta implementación, se conecta con el bienestar de los empleados de la empresa ya que, es un factor que hoy día las personas están buscando antes de emplearse en una organización. ¿Es entonces importante que una empresa deba velar por la calidad de vida laboral?

Teniendo en cuenta que este documento investigativo muestra un análisis de cómo al implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST afecta el bienestar laboral en relación con la productividad y la calidad de vida de los empleados en el centro de atención telefónica *Everise Colombia S.A.S.*, se realizó una serie de entrevistas a los colaboradores operativos de la empresa respecto a la percepción que se tiene respecto a la implementación del SG-SST y la relación que se da ante el bienestar laboral en la aplicación de los diferentes programas que se tienen con el Sistema de Gestión, permitiendo a la empresa aumentar la productividad y disminuir la rotación del personal por medio de programas de bienestar laboral.

**Palabras Claves:** Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en el Trabajo, atención telefónica, bienestar laboral



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

### SUMMARY

All organizations have a duty to their workers, apart from paying money for the work they do, they are also obliged to ensure their health, which is why *Everise* Colombia S.A.S. is committed to the implementation of the different programs Safety and Health at Work, aimed at preventing, through various studies, incidents, accidents, and occupational diseases.

This implementation is connected to the well-being of the company's employees, since it is a factor that people are looking for today before being employed in an organization. Is it then important that a company should ensure the quality of working life?

Taking into account that this investigative document shows an analysis of how the implementation of the Occupational Health and Safety Management System affects labor well-being in relation to productivity and quality of life of employees in the *Everise* Colombia call center S.A.S., a series of interviews were carried out with the company's operational collaborators regarding the perception that they have regarding the implementation of the SG-SST and the relationship that occurs before the labor well-being in the application of the different programs that are with the Management System, allowing the company to increase productivity and reduce staff turnover through labor welfare programs.

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

---

---

## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

### INTRODUCCIÓN

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

Si se aborda la Seguridad y Salud en el Trabajo - SST en conjunto con la parte de Bienestar Laboral en una empresa, significa entonces, estudiar la satisfacción que se le brinda al empleado mientras realiza sus labores cotidianas de forma segura, así como un buen ambiente laboral y, un plan de incentivos y reconocimiento hacia los mismos. En la mayoría de las empresas el preocuparse por el bienestar de sus empleados, es un elemento de importancia, ya que esto forma parte de la mejora laboral y personal de cada uno de ellos y de igual forma, ayuda al cumplimiento de los objetivos institucionales, todo en conjunto con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo – SG-SST (Ortiz, Cano, & Leyva, 2020).

En Colombia, según indicadores relacionados por el Consejo Colombiano de Seguridad durante el primer trimestre del 2022, se presentó un total de 111.396 Accidentes de Trabajo y 15.268 Enfermedades Laborales, si se tuviera en cuenta lo expuesto por Hermes Alfredo Ruiz que “el término **bienestar social laboral** hace referencia al estado de satisfacción que demuestra un empleado al ejecutar sus funciones, siendo este, fruto de un ambiente laboral agradable, así como del reconocimiento de su labores realizadas logrando verse a nivel familiar y social” (Ministerio de Trabajo, migraciones y seguridad social de España, 2019) se podría indicar entonces que el integrar el bienestar laboral con la Seguridad y Salud en el Trabajo conllevaría a

---

---

**IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL**  
que el objetivo principal de ello será entonces mejorar esas condiciones laborales y crear un ambiente de trabajo seguro y confortable que permita desarrollar las funciones diarias de los empleados de la empresa y disminuir así, posible generación de incidentes, accidentes de trabajo o en un futuro enfermedades laborales. De igual forma, se puede indicar que, dentro de las empresas, el tema de motivación laboral tiene una percepción importante hoy día, parte de ellas para lograr retener al trabajador y evitar tanta rotación de personal, pero especialmente para transmitir salud y satisfacción (Prieto, 2013).

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

Este documento investigativo muestra, un análisis de cómo se puede mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores del centro de atención telefónica de *Everise Colombia S.A.S.*, de la ciudad de Bogotá, por medio de la implementación del SG-SST que inicialmente permita indagar y obtener resultados de acuerdo con las actividades realizadas y permita a la empresa aumentar la productividad y disminuir la rotación del personal así como, desde la SST se promueva el bienestar social, físico y mental. Analizar el bienestar laboral permite entender

---

---

IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL como el empleado realiza sus funciones diarias incluyendo la seguridad del entorno físico y mental y, cómo percibe la distribución de sus responsabilidades, aportando en la reducción de incidentes y accidentes de trabajo, así como, en Enfermedades Laborales.



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

### 1.0 TITULO DEL PROYECTO

# IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAR LABORAL EN EL ÁREA OPERATIVA DE UN CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, BOGOTÁ D.C., PRIMER SEMESTRE 2023

## 1.1 SITUACIÓN DEL PROBLEMA

El Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST, es un proceso lógico y se aplica por etapas, en búsqueda de una mejora continua, donde sus objetivos principales son los de anticipar, evaluar y controlar aquellos peligros y riesgos que puedan llegar a afectar la seguridad y salud de los trabajadores en una empresa durante el desempeño de sus funciones (Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, 2012).

Un centro de atención telefónica tiene como objetivo principal atender alto volumen de llamadas enfocados en las diferentes expectativas de las campañas contratadas (Rincon, Muñoz, & L., s.f.). Esta actividad, inició en Colombia a principio de los años 90 y hoy por hoy, estas empresas se han convertido en especialistas en prestación de servicios por la modalidad de *Business Process Outsourcing* - BPO (Redacción el Tiempo, 2001).

En atención a lo anterior, el sector sociocultural objeto de interés desde la perspectiva de Seguridad y Salud en el Trabajo corresponde a la población trabajadora de un centro de llamadas telefónicas en donde también, se debe fomentar estilos de trabajo y vida saludables según el Decreto 1072 de 2015. No obstante, a partir de la Resolución 0312 de 2019 quedó establecido que la empresa desde la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST debe “Elaborar y ejecutar un programa para promover entre los trabajadores,

---

---

IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL estilos de vida y entornos de trabajo saludable, incluyendo campañas específicas tendientes a la prevención y el control del fármaco dependencia, el alcoholismo y el tabaquismo, entre otros” (Ministerio del Trabajo, 2019).

Así mismo, los trabajadores son la parte fundamental en una empresa, en especial porque son ellos, quienes realmente hacen posible que los objetivos de esta se cumplan, es por ello por lo que es de suma importancia analizar la relación entre la implementación del SG-SST y el bienestar laboral para lograr identificar si los trabajadores cuentan con un confort físico y mental en pro de minimizar las causas que puedan estar generen incidentes, accidentes de trabajo o enfermedades laborales.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud - OMS (2017) indica que “un entorno laboral negativo puede causar problemas físicos y psíquicos en el trabajador (Naciones Unidas, 2017). Al aplicar este concepto a las actividades realizadas dentro de un centro de llamadas, se puede indicar que al brindar un servicio al cliente por medio de llamadas, el trabajador puede verse algunas veces afectado no solamente en su salud mental sino físicamente también (Organización Internacional del Trabajo - OIT, 2015) de acuerdo con la forma en que se desarrolle el servicio y, por ello, es importante realizar un mayor esfuerzo para brindar a los agentes estímulos positivos los cuales, ayuden a estos trabajadores en su gran parte jóvenes, a estar motivados y dar un buen manejo, a diferentes situaciones que se puedan presentar durante la ejecución de sus tareas (Organización Internacional del Trabajo - OIT, 2015).

En atención a lo anterior, se puede entonces indicar que el no fomentar un bienestar en los trabajadores de un centro de atención telefónica puede desencadenar no solo un ambiente pesado entre los mismos compañeros debido al estrés vivido de acuerdo con las llamadas recibidas sino también en el incremento de incidentes, accidentes y enfermedades laborales; es

---

---

IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL por ello, que tener en cuenta la relación del bienestar laboral con la implementación del SG-SST en *Everise Colombia S.A.S.*, ayudará a mantener un lugar de trabajo seguro y eficiente que beneficia no solamente el bienestar del trabajador sino también los intereses de la empresa (Rincon H. , 2016).

De acuerdo al análisis realizado y de acuerdo a que el Comité europeo durante el 2011, adoptó una guía de buenas prácticas que permite mejorar el bienestar mental de los trabajadores del área de telecomunicaciones (Organización Internacional del Trabajo - OIT, 2015) es de gran importancia, identificar aquellas necesidades tanto materiales (locativas) como motivacionales que permitan disminuir la rotación del personal en la empresa y ayude a mantener un lugar seguro para el trabajador en el desempeño de sus funciones.

### **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es la relación de implementar el SG-SST con el bienestar laboral en un centro de atención telefónica en el área operativa en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2023?

### **1.2 JUSTIFICACIÓN**

El trabajador dentro de una empresa es aquel motor que permite que este último llegue a lograr a cabalidad sus objetivos y metas propuestos, pero un trabajador desmotivado no rinde igual que uno al que se le brinden diferentes motivaciones durante el desempeño de sus funciones diariamente y de igual forma, un trabajador sin motivación alguna puede ser aquel que se incidente o se accidente de forma frecuente en la empresa (Bedodo & Giglio, 2006).

El sector BPO (*Business Process Outsourcing*) en Colombia según la Asociación Colombiana de BPO tuvo un crecimiento durante el año 2021 del 25% sobre las otras industrias y generó más de 710 mil empleos directos (Asociación Colombiana de BPO, 2022).

---

---

## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

De igual forma, según los datos de la Tercera Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales del Ministerio del Trabajo y la Organización Iberoamericana de Seguridad Social – OISS (2021) el estado de salud y bienestar de los trabajadores dependientes indicaban en un promedio de 82.1% con un criterio de calificación de “Siempre”, es decir, las condiciones dadas se presentaban de forma POSITIVA en la forma de desempeñar sus labores (Pineda, Gutierrez, & Gomez, 2022). En relación con lo anterior, una empresa realmente es muy importante tener en cuenta los estados de ánimos de su talento humano en especial en un centro de atención telefónica, debido al alto estrés que se puede desarrollar en una llamada telefónica (Rius, 2021), por ello, es importante motivar y fortalecer sus capacidades para lograr mantener los objetivos propuestos en la empresa y el bienestar no solo mental sino físico de los trabajadores en la empresa.

Es importante entonces, implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que logre impactar de manera positiva el bienestar laboral, requiere un diseño cuya estrategia permita tanto atraer nuevos talentos, así como motivar a aquellos que ya le apoyan con sus actividades en la empresa y que al mismo tiempo permita realizar retención del trabajador y así, no solo evitar la rotación del personal, sino la generación de incidentes, accidentes y posibles enfermedades laborales a futuro. En *Everise Colombia S.A.S.*, es de suma importancia el bienestar laboral de sus trabajadores, por ello, es importante que desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo en conjunto con Recursos Humanos se evalúe su relación que permita indagar y obtener resultados de acuerdo con las actividades realizadas por medio de la encuesta “Creando juntos bienestar desde SST” que indiquen el grado de satisfacción e inconformismo por parte de los agentes.

---

---

## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

### 1.3 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS

#### 1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar como la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo afecta el bienestar laboral en relación con la productividad y la calidad de vida de los empleados del centro de atención telefónica *Everise* Colombia S.A.S. durante el primer semestre de 2023.

#### 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la percepción que tienen los trabajadores del centro de atención telefónica sobre la protección recibida en SST y su relación con el bienestar laboral mediante la encuesta “Creando juntos bienestar desde SST”.
- Indagar sobre las actividades de bienestar que los trabajadores de centro de atención telefónica sugieren desarrollar en la ejecución de sus actividades desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo y Recursos Humanos, que ayuden en la prevención de incidentes, accidentes y enfermedades laborales.
- Proponer las acciones de mejora pertinentes enfocadas a lograr una afectación positiva de la SST en el bienestar laboral de los trabajadores del centro de atención telefónica para ser implementadas por la empresa *Everise* Colombia S.A.S.



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

### 2.0 MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

En Colombia el Ministerio de Trabajo se ha comprometido con expedir políticas de protección de todos los trabajadores (Ministerio de Trabajo, s.f.), reglamentado por medio del Decreto 1072 de 2015 la necesidad de implementación de un sistema que garantizara lo mencionado previamente, es decir, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), pero no fue sino hasta el año 2019 por medio de la Resolución 0312 que se establecen los estándares mínimos que se deben implementar en cada empresa dependiendo de su tamaño y fue esa misma resolución la que determinó el tiempo límite para la implementación del mismo, así como también las posibles sanciones en caso de no realizarse (Ministerio de Trabajo, 2019).

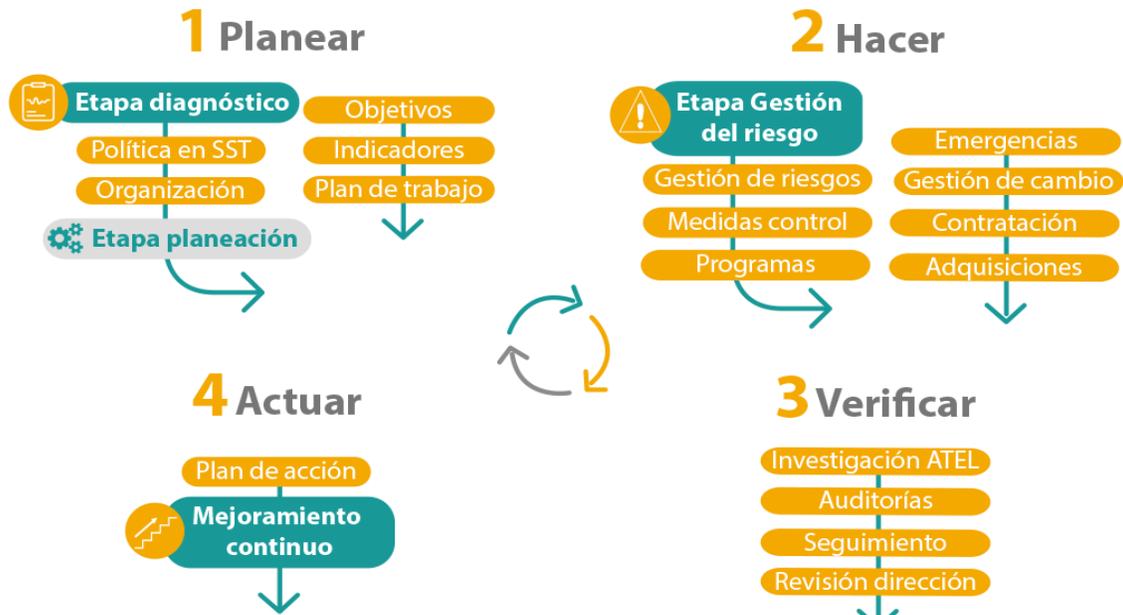
El SG-SST no es un sistema estático, por el contrario, es dinámico, es decir, constantemente se debe estar evaluando para implementar acciones de mejora que dejen evidenciar las áreas que requieren de mayor atención, pero a pesar de que las empresas se encuentran en este proceso, siempre existirán aspectos que requieren de mejoramiento (Bestratén, y otros, 2011).

Al implementar el SG-SST, se debe tener en cuenta que está compuesta por cuatro (4) etapas (Ciclo PHVA) el cual, es una herramienta de mejora continua que permite una mejora integral no solo en competitividad del servicio ofrecido sino en la optimización de recursos, mejoramiento y mantenimiento de las medidas de Seguridad y Salud de los trabajadores (Rincon H. , 2016).



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

**Figura 1**  
Ciclo PHVA



*Nota.* Datos tomados de CoinHSE SAS ( Consultoría Integral Coin HSE S.A.S., 2019)

Y de igual forma, dentro de estas etapas antes mencionadas, se debe tener en cuenta no solo la prevención de incidente, accidentes de trabajo y enfermedades laborales sino también la prevención y promoción de la salud de los trabajadores (Rincon H. , 2016).

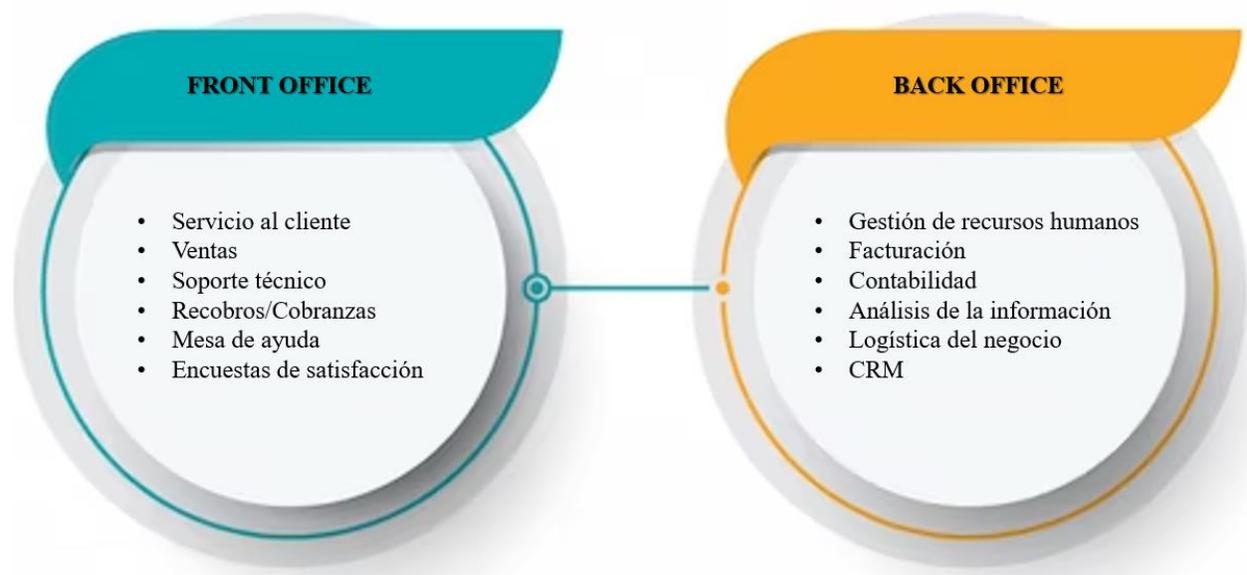
Por ello, cuando se habla de bienestar laboral se debe primero investigar cómo es realmente la administración del personal en una empresa, ya que, en esta actividad, es donde se planean las actividades de acuerdo con los propósitos y metas a cumplir (Meneses, Perez, & Grisales, 2018).

Así mismo, para desarrollar esta investigación, se debe conocer un poco sobre que es un centro de llamadas o un BPO (*Business Process Outsourcing*), son resultado del avance de la tecnología y el volumen de llamadas que se generan hacia unas empresas en específico de acuerdo con sus servicios prestados. En Colombia, según *Forester Research* esta industria tuvo un crecimiento del 18% entre el 2008 y 2009 (Diago, 2011). En el año 2001 se funda la

IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL  
Asociación Colombiana de *Contact Center* hoy reconocida con el nombre de Asociación Colombiana de BPO, cuentan con más de 95 empresas asociadas especializadas en la tercerización de procesos de negocio (Asociación Colombiana de BPO, 2022) y reportan que los servicios y ventas del sector durante el año 2021 alcanzaron una cifra de \$41 billones dividido entre los sectores de telecomunicaciones en un 52.76%, banca y servicios financieros en un 15% y medios de comunicación en un 7.52% (Asociación Colombiana de Ingenieros de Sistemas, 2022)

El sector BPO se divide en:

**Figura 2**  
*División del sector BPO*



*Nota.* Datos tomados de Asociación Colombiana de BPO (Asociación Colombiana de BPO, 2022)

Así mismo, el sector que actualmente se conoce como BPO o centro de llamadas ofrece un portafolio de servicios de acuerdo con el sector en que se especializa, de esta forma:



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

**Figura 3**

*Sector BPO por portafolio de servicios*



*Nota.* Datos tomados de Asociación Colombiana de BPO (Asociación Colombiana de BPO, 2022)

Para la aplicación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST dentro de un centro de llamadas se toman en cuenta aquellos aspectos que influyen no solo en el bienestar emocional y social del agente sino también en el mejoramiento de su calidad de vida, bienestar físico y desarrollo personal.

Para ello, el bienestar laboral es esencial en un centro de atención telefónica; este programa debe ser de gran atención y de buen cumplimiento para lograr que los trabajadores realicen sus labores de forma óptima, como indica Meneses, Pérez y Grisales (2018) “la motivación puede venir de distintos estímulos (externos, internos o trascendentes), pero la



IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL  
empresa puede y debe comprometerse con acciones que permitan aumentar el nivel de motivación de sus colaboradores (Meneses, Perez, & Grisales, 2018).

El procurar que los trabajadores estén siempre motivados, es de suma importancia para que la productividad en la operación aumente, la relación entre compañeros siempre sea sana y haya un buen trabajo en grupo, así como fomentar la buena atención a los clientes dentro de las llamadas recibidas aun teniendo en cuenta que estos no sean tan amenos como el trabajador esperaría, en pocas palabras que el trabajador mantenga una actitud y un impacto positivo, su productividad cada vez va a ser mejor y esto se verá reflejado en la atención prestada a los clientes (Uriarte, 2021).

- **Importancia de la motivación laboral para los trabajadores**

Es importante tener en cuenta que un agente de un centro de llamadas es el trabajador tal vez más importante de la empresa, ya que gracias a ellos es que se pueden cumplir con los objetivos y metas planteados con los clientes que han solicitado de los servicios. Sin embargo, no es fácil tener a todos los trabajadores 100% motivados, no porque las actividades no sean buenas, sino porque todos no siempre como seres humanos se tiene la mejor actitud ante algo ocurrido o no existe intención con el objetivo propuesto en la empresa o porque se está pasando por un momento molesto personal (Uriarte, 2021).

Sin embargo, es importante identificar el porqué de la decadencia del nivel de motivación de un trabajador o del equipo en sí y de acuerdo con ello, promover con creatividad nuevas actividades que permitan un ambiente laboral sano y dinámico que permitan la satisfacción del personal y el llegar a los objetivos planteados sin menoscabar la salud mental o física de los trabajadores.



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

- **Tipos de motivación laboral**

Actualmente, se determinan tres (3) tipos de motivación laboral que se pueden tener en cuenta en un centro de llamadas y que, aunque se trabajan muchas veces de forma independiente, estos deberían ser trabajados conjuntamente para lograr una mayor motivación en los trabajadores, estos son:

**Tabla 1**

*Tipos de motivación laboral*

TIPO DE MOTIVACIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>INTERNA</b>	Son aquellos planes estratégicos internos que brinda satisfacción al trabajador cuando se realizan las labores contratadas entre ellas bonos económicos por cumplimiento de metas.
<b>EXTERNA</b>	Son aquellos planes que se presentan de forma beneficiosa brindada por empresas externas para el trabajador como planes de salud prepagada, descuento en gimnasios o tiendas para compra, seguros de vida, entre otros.
<b>TRASCENDENTE</b>	Es esa motivación que permite trabajar la voluntad propia del trabajador, que le permite esmerarse para ascender en su carrera y ayudar de igual forma en el aprendizaje de los compañeros.

*Nota. Datos tomados de artículo en blog (Uriarte, 2021)*

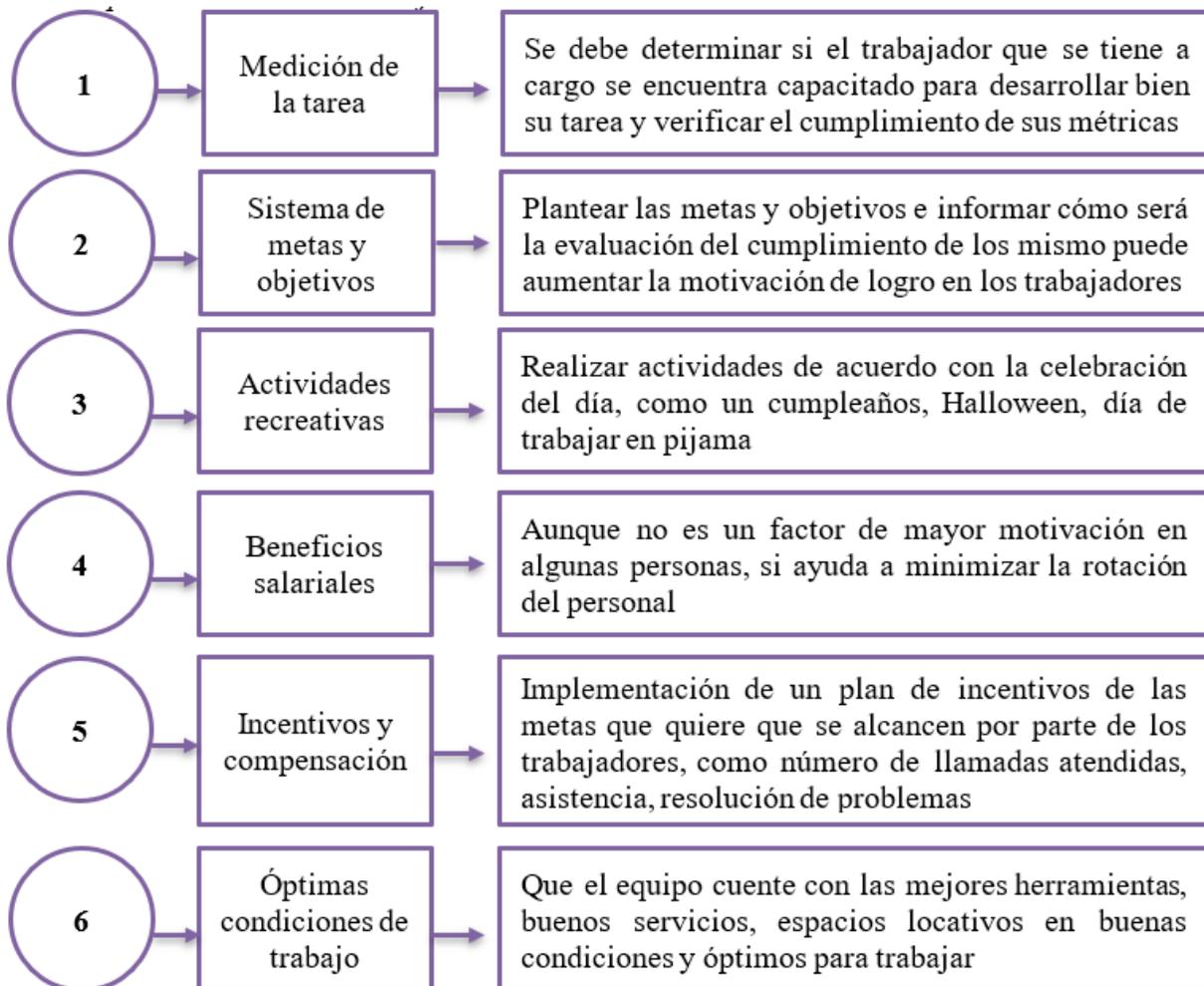
Teniendo en cuenta lo anterior, existen métodos que permiten motivar a los trabajadores dentro de un centro de llamadas, tales como:



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

**Figura 4**

*Métodos para motivar a los trabajadores en un centro de llamadas*



*Nota. Datos tomados de artículo de blog (Uriarte, 2021)*

El bienestar laboral que se le brinda a los trabajadores dentro de una empresa se ha venido hablando en los últimos años y por lo mismo ha presentado mayor interés referente a la calidad de vida laboral que se ofrece a un colaborador durante el desempeño de sus labores, pero no se habla solo del interés de mantener una persona sana o libre de enfermedades sino de brindarle un bienestar respecto a la parte emocional, física, mental y locativa, que permita al final tener un equipo no solo productivo sino especialmente comprometido con la empresa.

## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

No solo en Colombia sino a nivel internacional, las empresas buscan brindar un espacio laboral atractivo y agradable, que les permita a los trabajadores sentirse cómodos durante el desempeño de sus funciones, en un lugar cómodo, confortable, amigable no solo visualmente sino con el medio ambiente (Quiroz & Muñoz, 2020).

Actualmente, el trabajador dedica gran parte de su vida al mundo laboral (un tercio), y por ello, es importante que las tareas que se desarrollen en una empresa no solamente sea del agrado de quien realiza la tarea sino que también se pueda desarrollar de forma dinámica (Ministerio de Trabajo, migraciones y seguridad social de España, 2019), especialmente en un centro de llamadas donde el nivel de estrés no depende solo del trabajador, sino también de estado en que brinde respuesta la persona que está del otro lado del teléfono siendo atendida.

Según la Organización Mundial de la Salud – OMS un entorno laboral saludable debe ser “aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo” (Organización Mundial de la Salud OMS), por ello es importante que todos los actores dentro de una empresa trabajen en conjunto para mejorar las condiciones de trabajo, promover participación activa entre todos y fomentar el desarrollo individual de cada uno los actores dentro de una empresa.

De igual forma, es importante tener en cuenta todos los factores que representan al trabajador, ya que no solo puede verse de forma laboral, sino que también es de suma importancia la parte personal y familiar y de este modo fomentar un bienestar social equitativo ya que, aunque los temas son distintos los problemas de cada uno de los lugares (oficina y casa) influyen en la persona (Ministerio de Trabajo, migraciones y seguridad social de España, 2019).



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

**Figura 5**

*Factores para tener en cuenta en el bienestar laboral y social de un trabajador*



*Nota.* Datos tomados de página **Consultoría y Evolución empresarial** (Consultoría y Evolución Empresarial)

Es importante entender que, al promover un bienestar laboral en el trabajador, la empresa obtiene beneficios que ayudan en la disminución de porcentajes de ausentismo, de incidentes y accidentes laborales, así como de enfermedades laborales y en gran parte en la rotación de personal, así como:



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

**Figura 6**

*Beneficios para la empresa*



*Nota. Datos tomados de documento Bienestar Laboral bloque 3 (Ministerio de Trabajo, migraciones y seguridad social de España, 2019)*



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

### 2.2. MARCO NORMATIVO

Dentro del centro de llamadas, se tiene en cuenta la siguiente normatividad de acuerdo con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y su relación con el bienestar laboral de los empleados. Se debe indicar que el 21% de los agentes laboran desde casa.

**Tabla 2**

*Normograma*

TIPO DE NORMA	NORMA	DESCRIPCIÓN	ACCESO
<b>Ley</b>	9 de 1979	Código sanitario nacional	<a href="https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf">https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf</a>
<b>Ley</b>	1616 de 201	Por medio de la cual se expide la Ley de salud mental y se dictan otras disposiciones	<a href="https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf">https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf</a>
<b>Ley</b>	2121 de 2021	Por medio de la cual se crea el régimen de trabajo remoto y se establece normas para promoverlo, regularlo y se dictan otras disposiciones.	<a href="http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2121_2021.html#:~:text=La%20presente%20ley%20tiene%20por,permitan%20ejercer%20la%20labor%20contratada">http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2121_2021.html#:~:text=La%20presente%20ley%20tiene%20por,permitan%20ejercer%20la%20labor%20contratada</a>
<b>Decreto</b>	1072 de 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173</a>
<b>Resolución</b>	2764 de 2022	Por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica	<a href="https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=127124">https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=127124</a>

IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

		General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.	
<b>Resolución</b>	0312 de 2019	Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	<a href="https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf">https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf</a>
<b>Resolución</b>	2400 de 1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	<a href="https://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=53565">https://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=53565</a>

*Nota.* **Elaboración propia**



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

### 2.3. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

*Everise Colombia S.A.S.*, es una empresa líder mundial en la transformación del servicio al cliente para los negocios de atención médica, transporte, logística, seguros, servicios financieros y tecnología.

Actualmente cuenta con más de 16.000 agentes operativos que operan en ocho países estratégicos (USA, India, Singapur, Irlanda, Malasia, Filipinas, Guatemala, Colombia), resolviendo problemas de millones de clientes de algunas de las marcas líderes en el mundo al ofrecer soluciones de servicio al cliente que permiten a las empresas escalar globalmente mientras logran la máxima satisfacción del cliente.

Es una empresa del sector BPO (Business Process Outsourcing) con mayor crecimiento en el mundo, cree fielmente en que las grandes experiencias de los clientes comienzan con las grandes experiencias humanas y por tal motivo, fomenta una cultura empresarial galardonada como resultado de poner a al personal en primer lugar, por ello es catalogada como uno de los mejores empleadores en 2021 en *Glassdoor* e *Indeed*.

**Tabla 3**

*Datos generales de la empresa*

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	<b>Everise Colombia SAS</b>
<b>NIT</b>	901.574.980-4
<b>DIRECCIÓN</b>	Calle 25 G No 73B-90 Torre A piso 11
<b>CIUDAD</b>	Bogotá DC
<b>TELÉFONO</b>	3102250141
<b>CÓDIGO ACTIVIDAD ECONÓMICA</b>	1822001
<b>Nombre ACT. ECONÓMICA</b>	Actividades de centros de llamadas ( <i>call center</i> ) incluye las actividades de centros que atienden a llamadas de clientes utilizando operadores humanos, sistemas de distribución automática de llamadas, sistemas informatizados de telefonía, sistemas interactivos de respuesta de voz, recibir pedidos, proporcionar información sobre

IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

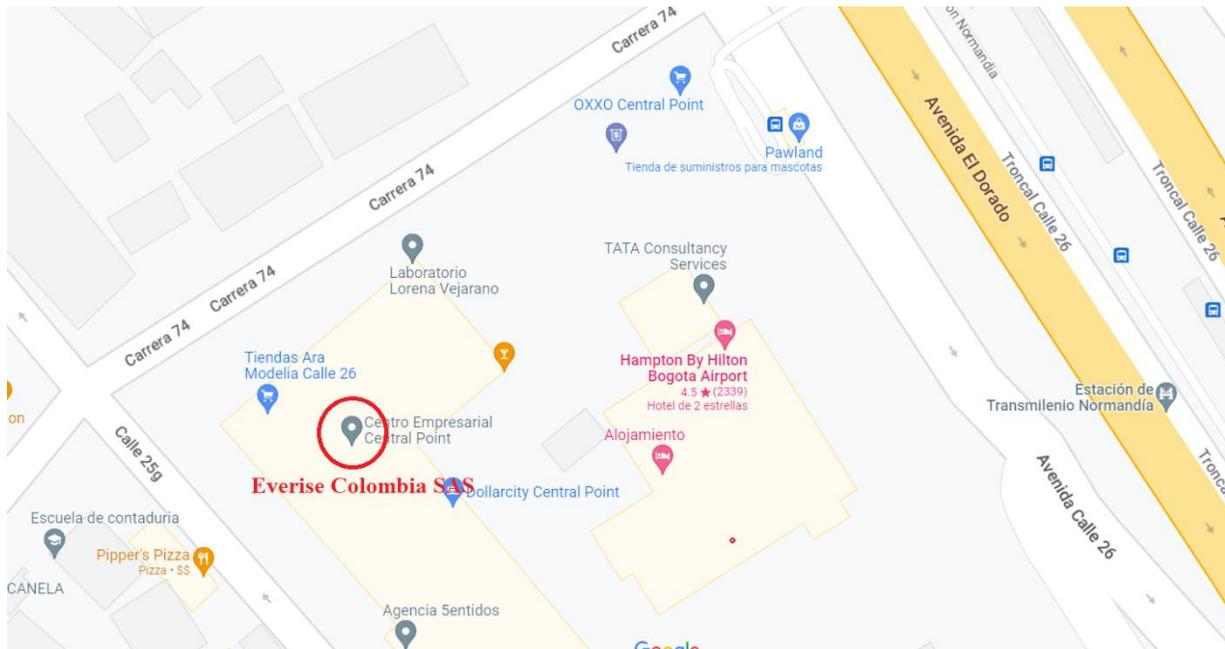
	productos, responder a solicitudes de asistencia de los clientes o atender reclamaciones (DIAN Colombia, 2023)
<b>ARL / RIESGO</b>	Sura / Nivel I
<b>SECTOR ECONÓMICO</b>	Servicios
<b>LOGO</b>	

*Nota.* Datos tomados de la empresa Everise Colombia SAS

Everise Colombia SAS, inicia sus operaciones en mayo de 2022, y abrió oficialmente sus instalaciones en Colombia en septiembre de ese mismo año, actualmente se localiza en el complejo empresarial Central Point

**Figura 7**

*Mapa localización oficinas Everise Colombia SAS*



*Nota:* Imagen tomada de Google Maps <https://www.google.com/maps/@4.6687987,-74.1140642,19.6z>

Así mismo, cuenta con el siguiente personal tanto del área administrativa como operativa, y tiene como objetivo que al finalizar 2023 cuente con 2000 personas laborando en Colombia.



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

**Tabla 4**

*Cantidad de personal administrativo y operativo actual por cargos*

CARGO	CANTIDAD
Manager - Information Technology	1
Assistant Manager - Finance	1
Director - Human Resources	1
Senior Director - Operations	1
Team Leader - Operations	14
Trainer (Non-Exempt)	6
Manager - Facilities	1
Specialist - Human Resources	1
CSR - Agente Call Center	275
Lead - Talent Acquisition	2
Specialist - Quality Assurance	4
Assistant Manager - Operations	3
Lead - Recruiter	1
Specialist - Health & Safety	1
<b>TOTAL</b>	<b>312</b>

*Nota. Datos tomados de la empresa Everise Colombia SAS*

### 2.4. ESTADO DEL ARTE

Estudios realizados con anterioridad, así como lo determinado por legislación colombiana vigente, permiten identificar la importancia de realizar una investigación referente a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en relación con el bienestar laboral en el área operativa de un centro de atención telefónica, para ello, se tiene en cuenta que según el Decreto 1072 de 2015 indica que es importante fomentar estilos de trabajo y vida saludables (Ministerio de Trabajo, 2015). No obstante, a partir de la Resolución 0312 de 2019 quedó establecido que la empresa debe establecer un programa que promueva estilos de vida y entornos de trabajo saludable a los trabajadores, incluyendo campañas que ayuden en la prevención

IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL y el control del fármaco dependencia, el alcoholismo y el tabaquismo (Ministerio del Trabajo, 2019).

Con base a lo mencionado anteriormente se realizó una búsqueda de aquellas investigaciones sobre el tema en los últimos 6 años no solo a nivel nacional sino internacional relacionadas con la implementación del SG-SST y bienestar laboral.

- **Investigaciones nacionales**

La investigación realizada por Dalia Esther García en el año 2017 de la universidad ECCI de Colombia denominada “Impacto de la implementación del Sistema general de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), en el desempeño organizacional de la ESE Hospital San Diego de Cerete” (García, 2017), permite analizar el impacto que se genera durante la implementación del SG-SST dentro del Hospital San Diego de Cereté, haciendo referencia en las necesidades de mejoramiento en cuanto a desempeño de los trabajadores, identificando condiciones de seguridad y su asociación respecto al ámbito económico y social de la institución en estudio (García, 2017).

De igual forma, se analiza la investigación realizada por Vanessa Fernanda Suarez estudiante de la Universidad de Antioquia en el año 2019 llamado “El clima laboral y su influencia en la productividad: casos de algunos centros de llamadas de Medellín” (Suarez, 2019), este documento, por medio de encuesta y entrevistas realizó un análisis sobre el estado del clima laboral y la productividad de un call center de la zona permitiendo formular un programa de bienestar laboral que ayudara a la disminución de rotación del personal y se lograra influir en la productividad de los trabajadores.

Otro documento a tener en cuenta fue realizado por Deicy Viviana Monroy estudiante de la Universidad Militar Nueva Granada en el año 2019 cuyo título es “Bienestar laboral, su influencia en el empleado y lo que representa en las organizaciones” (Monroy, 2019) y en él, se

---

---

IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL plantea como en el bienestar laboral de una empresa es fundamental determinar diferentes incentivos de acuerdo a las necesidades de los trabajadores que brinden satisfacción a los mismos ni solo en su ámbito laboral sino personal impactando en todos los aspectos de su vida (Monroy, 2019).

Por ese mismo año, estudiantes de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD, realizaron una investigación llamada “Propuesta Estratégica de Mejora en la Implementación de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa *Telecenter* Panamericana para el segundo semestre del 2019 y principios del 2020” (Alcalde, Consuegra, Vasquez, Lopez, & Díaz, 2019) quienes realizan un plan de mejora en el centro de llamadas *Telecenter* respecto a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST teniendo en cuenta el bienestar del trabajador y la promoción de programas de prevención.

Por último, en el año 2020 los estudiantes Angie Guerrero, Jenny Suarez, Catalina Garcia y Dana Umaña del Politécnico Gran Colombiano realizan una investigación aplicada sobre el “Bienestar y calidad de vida laboral en los *call center*” (Guerrero, Suarez, Garcia, & Umaña, 2020) quienes en su trabajo investigativo, realizan un análisis respecto al bienestar y calidad de vida de los trabajadores en un *call center* que presenta deserción laboral continua y por medio de una investigación cualitativa identifican tanto las debilidades como las fortalezas que se tienen en la empresa respecto al ámbito emocional, social, material, físico y personal de los trabajadores.

- **Investigaciones internacionales**

Teniendo en cuenta que no solo a nivel nacional se busca en las empresas el bienestar de los empleados, se analiza la investigación realizada por Vanessa Hernández Mercado de la Universidad Tecnológica de San Juan del Río de México, realizado en diciembre de 2021 cuyo

---

---

IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL  
nombre es “Importancia de la satisfacción y bienestar de los trabajadores en una empresa”  
(Hernandez, 2021). Este documento permite analizar por qué existe rotación de personal sin  
importar el tamaño de la empresa y si tiene relación con la satisfacción laboral y bienestar de los  
trabajadores.



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

### 3.0 DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente documento tiene el siguiente enfoque metodológico:

**a. Tipo de Investigación:**

*Según su finalidad:* Aplicada ya que se tiene como propósito resolver preguntas o problemas respecto a la implementación del SG-SST en *Everise* Colombia S.A.S. y determinar su relación con el bienestar laboral que se lleva a cabo actualmente.

*Según su alcance:* Descriptiva porque busca especificar aquellas características que permitan relacionar el bienestar laboral teniendo en cuenta el proceso de implementación del SG-SST en la empresa.

**b. Enfoque de investigación:**

Mixto ya que en esta investigación se verifica el punto de vista de los trabajadores de la empresa *Everise* Colombia S.A.S., en este, se busca analizar las experiencias que actualmente tienen los agentes respecto a la implementación del SG-SST y la relación que se da ante el bienestar laboral en la aplicación de los diferentes programas que se tienen con el Sistema de Gestión.

**c. Método de investigación:**

Lógico – deductivo ya que va de lo general a lo específico



IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

**d. Fases de la Investigación**

**Tabla 5**

*Fases de la investigación*

FASE	METODO	RESULTADO
<b>1. Búsqueda documental</b>	Se revisa investigaciones bibliográficas que aborden el tema a desarrollar y analizar	Elaboración del planteamiento del problema, marco teórico y estado del arte.
<b>2. Diseño del documento</b>	Diseño de entrevistas y encuestas cualitativas para luego ser aplicadas a la población objeto en <i>Everise Colombia S.A.S.</i>	Aplicación de la encuesta y entrevista “Creando juntos bienestar desde SST” que indiquen el grado de satisfacción e inconformismo por parte de los agentes referente a la implementación del SG-SST
<b>3. Análisis de resultados</b>	Se realiza el análisis de las respuestas obtenidas.	Consolidación de resultados obtenidos y análisis de la encuesta y entrevista realizada
<b>4. Diseño de la estrategia</b>	Se establecen recomendaciones teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la fase 3.	Presentación de recomendaciones respecto a la implementación del SG-SST en la empresa en relación con el bienestar laboral

*Nota. Datos tomados del Politécnico Grancolombiano (Zamora, 2022)*

**3.2. POBLACIÓN OBJETO**

**a. Población o universo**

La población para tener en cuenta en la presente investigación es el personal operativo de la empresa *Everise Colombia S.A.S.*, que corresponde a un total de 275 agentes.

**b. Muestra**

Para esta investigación se indica que es una muestra probabilística, esto teniendo en cuenta que dentro del grupo general de 275 agentes que hay actualmente en la empresa *Everise Colombia S.A.S.*, al seleccionar una muestra, cualquiera de ellos tiene la misma posibilidad de ser seleccionados para realizar la aplicación de la encuesta y entrevista “Creando juntos bienestar desde SST”.



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

De igual forma se habla de un muestreo al azar simple, esto teniendo en cuenta que cualquiera de los agentes que laboran actualmente en la empresa pueden ser elegidos para desarrollar la encuesta y entrevista “Creando juntos bienestar desde SST”.

Para la selección de la muestra se realiza por sistema de sorteo teniendo en cuenta el número de identificación interno del trabajador que brinda el aplicativo Workday al momento de realizar la contratación del trabajador, se utiliza hojas de cálculo para seleccionar los números aleatorios obteniendo un tamaño de muestra de *140 agentes* para tener un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% (Software para encuestas Questionpro , 2023). Para la obtención de estos datos, se tiene en cuenta la siguiente formula:

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

Donde:

Z = Nivel de confianza (95% o 99%)

p = .5

c = Margen de error (.04 = ±4)

### c. Criterios de inclusión y exclusión

Una vez realizado y observado el muestro del universo entre sus márgenes que se aproximan al nivel de confianza establecido se puede seccionar la inclusión y la exclusión sobre la investigación.

#### ➤ **Inclusión**

- Los criterios que se lograron identificar basados en el total de los empleados que hacen parte de la empresa *Everise Colombia S.A.S.*, se acoge debido a la obligación en implementar y reforzar el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo donde se encuentran inmersos todos los procesos operativos que se desarrollan al interior de la empresa.



IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

- Al tener en cuenta el área operativa de la empresa *Everise* Colombia S.A.S., se debe incluir aquellas que laboran desde casa.

➤ **Exclusión**

- En el procedimiento aplicado se puede hacer la exclusión del personal administrativo ya que el motivo principal de la investigación se encuentra alrededor de los empleados operativos ya que los administrativos son los que apoyan las actividades de bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo

**3.3. TÉCNICA**

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

**Tabla 6**

*Técnicas de recolección de información*

ENCUESTA	ENTREVISTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar aquellas actividades de bienestar que se desea se ejecuten por parte de los agentes desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo en relación con la implementación del Sistema de Gestión</li> <li>• Identificación de la forma en que percibe el agente el pago de sus variables y beneficios laborales brindados actualmente por la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar cómo se ve afectado por el bienestar laboral en relación con la productividad y la calidad de vida de acuerdo con las actividades realizadas en la implementación del SG-SST de la empresa.</li> <li>• Reconocer y analizar la percepción de los resultados dados a la alta dirección de la empresa.</li> </ul>

*Nota.* **Elaboración propia**

Teniendo en cuenta lo descrito en la tabla anterior, se crea una entrevista (autónomo de la estudiante) que permitirá la recolección de datos llamada “Creando juntos bienestar desde SST” en la plataforma forms de Outlook, el cual se compone de:

- Una pregunta de consentimiento informado



### IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

- Nueve preguntas cerradas que permitirá identificar la satisfacción laboral de los agentes de la empresa respecto a la implementación del SG-SST
- Seis preguntas abiertas que permiten analizar el cómo se ve afectado por el bienestar laboral en relación con la productividad y la calidad de vida de acuerdo con las actividades realizadas en la implementación del SG-SST de la empresa.

La información recolectada, ayudará a identificar las falencias que se presentan hoy día en la aplicación del SG-SST en la empresa desde la perspectiva de bienestar en cada trabajador. Al realizar estas técnicas de recolección se le indica al trabajador que es netamente para fines educativos y dentro de las mismas antes de iniciar las preguntas se solicita autorización para manejo de datos contenidos en ellas.

### 3.4. PRESUPUESTO

**Tabla 7**

*Presupuesto*

RECURSOS	INVESTIGACIÓN		
	Recursos tecnológicos	\$20.000	Suministro de energía para conexión
	Transporte	\$200.000	Desplazamientos
	Recursos humanos	\$0	Propio
	Recursos técnicos	\$0	
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>\$220.000</b>	<b>Financiación propia</b>	

*Nota.* **Elaboración propia**



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

### 3.5. CRONOGRAMA

**Tabla 8**

*Cronograma*

FASE	METODO	CRONOGRAMA																			
		FEB				MAR				ABR				MAY				JUN			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Asignación tema y tutor</b>	Envío de solicitud por correo electrónico para presentar proyecto de grado																				
<b>Búsqueda documental</b>	Se revisa investigaciones bibliográficas que aborden el tema a desarrollar y analizar																				
<b>Envío primera entrega del proyecto</b>	Elaboración del planteamiento del problema y marco teórico																				
<b>Diseño del documento</b>	Diseño de entrevistas y encuestas cualitativas. Elaboración de estado del arte y diseño metodológico																				
<b>Análisis de resultados</b>	Se realiza el análisis de las respuestas obtenidas.																				
<b>Diseño de la estrategia</b>	Se establecen recomendaciones teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la fase 3.																				
<b>Entrega final documento</b>	Entrega documento final a tutora																				
<b>Revisión documento final</b>	Entrega de trabajo de grado a líder de investigación																				
<b>Entrega de correcciones</b>	Entrega de correcciones realizadas al documento final teniendo en cuenta observaciones de los jurados																				
<b>Sustentación final</b>	Sustentación de trabajo de grado																				

*Nota. Elaboración propia*

### 3.6. DIVULGACIÓN

Dentro de la empresa *Everise Colombia S.A.S.*, se realizará divulgación a la gerencia de recursos humanos y a la de operaciones por medio de una reunión convocada. Después de ellos y podrá entrega al COPASST los resultados obtenidos para así poder empezar a implementar las recomendaciones dadas de acuerdo con los resultados obtenidos en la implementación de la encuestas y entrevista.

De igual forma este documento, estará disponible en el repositorio del Politécnico Gran Colombiano.

## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

### 4.0 RESULTADOS

Se realiza recolección de datos por medio de la entrevista “Creando juntos bienestar desde SST” el cual se compone de una (1) pregunta de consentimiento informado, nueve (9) preguntas cerradas que permitirá identificar la satisfacción laboral de los agentes de la empresa *Everise* Colombia SAS respecto a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST y seis (6) preguntas abiertas que permiten analizar el como se ve afectado por el bienestar laboral en relación con la productividad y la calidad de vida de acuerdo con las actividades realizadas en la implementación del SG-SST de la empresa.

Para el desarrollo de esta investigación, se remite enlace de la entrevista semiestructurada a un total de 140 agentes de la empresa de forma aleatoria, queriendo con ella analizar la percepción que tienen actualmente respecto a la implementación el SG-SST en relación con el bienestar de cada uno de los agentes del centro de llamadas, identificando así las fallas que se han venido presentando respecto al bienestar laboral que brinda la empresa durante el desarrollo de las funciones realizadas y teniendo en cuenta el entorno físico y mental reduciendo incidentes y accidentes de trabajo, así como, en enfermedades laborales.

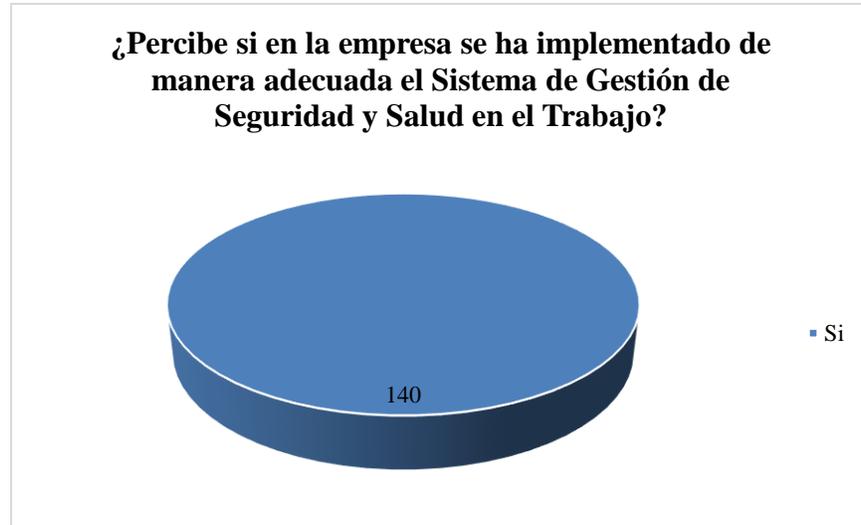
Teniendo en cuenta que los 140 agentes se encuentran dispuestos a realizar la entrevista y que comprenden que es netamente educativo, se obtienen los siguientes resultados:



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

**Figura 8**

*¿Percibe si en la empresa se ha implementado de manera adecuada el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo?*

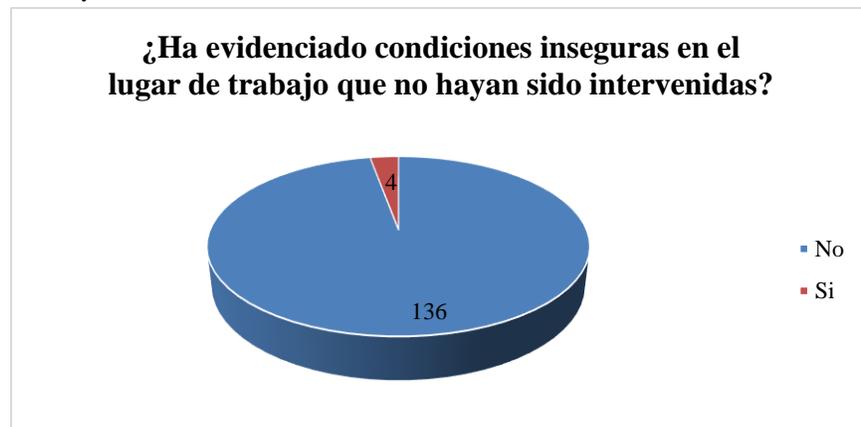


*Nota. Elaboración propia*

Al preguntar, sí en la empresa se ha implementado de manera adecuada el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, los agentes refieren en su totalidad (100%) sentir que en la empresa si hay manejo de la Seguridad y Salud en el Trabajo y que, respecto a ello, se evidencia análisis de riesgos y promoción de la salud y bienestar.

**Figura 9**

*¿Ha evidenciado condiciones inseguras en el lugar de trabajo que no hayan sido intervenidas?*



*Nota. Elaboración propia*

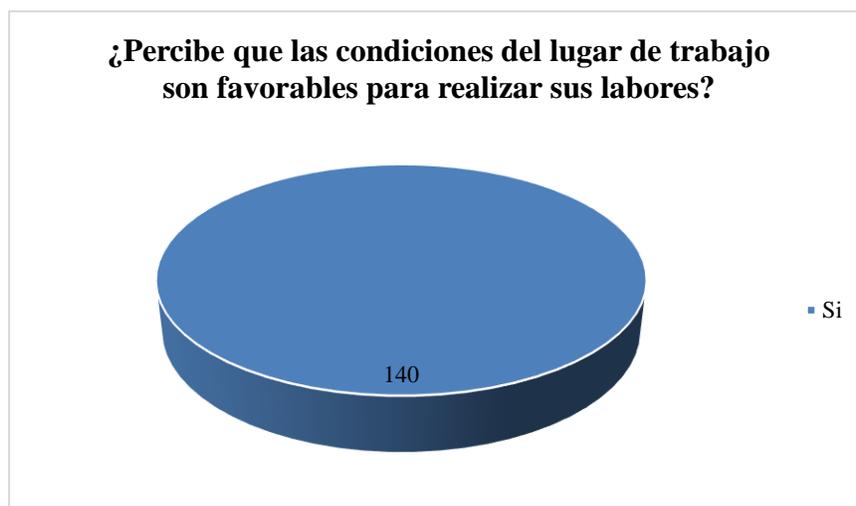


## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

Cuando se revisa si actualmente se ha pasado por alto algún reporte de condición insegura en el lugar de trabajo reportado por los agentes se observa en la grafica anterior que el 97% de los reportes realizado fueron tomados en cuenta y solo el 3% de ellos aun no se han solucionado. Se debe tener en cuenta que en *Everise Colombia SAS* se informa desde la inducción de SST la importancia de notificar las condiciones y actos inseguros ya que con ello se previene incidente y accidentes de trabajo y permite implementar medidas preventivas y correctas de forma oportuna.

**Figura 10**

*¿Percibe que las condiciones del lugar de trabajo son favorables para realizar sus labores?*



*Nota. Elaboración propia*

Cuando se realizan preguntas respecto a bienestar laboral en este caso la percepción de las condiciones del lugar de trabajo para realizar sus labores, se siente el ambiente en el lugar de trabajo, se obtiene como respuesta con un porcentaje del 100% que es positiva y motivadora.



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

**Figura 11**

*¿Percibe que los empleados del nivel ejecutivo contribuyen a una cultura de trabajo positiva?*



*Nota. Elaboración propia*

El 93% indica que se percibe una cultura de trabajo positivo por parte de los superiores mientras que el 7% indica que no siempre es bueno, sin embargo, el ambiente se hace ameno.

**Figura 12**

*¿Considera que en la empresa se preocupan por su bienestar físico y mental?*



*Nota. Elaboración propia*



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

Cuando se verifica la percepción respecto al bienestar físico y mental en la empresa se obtiene que el 100% de los agentes encuentran que las actividades realizadas favorecen su bienestar físico y mental y les ha sido prácticas.

**Figura 13**

*¿Se siente motivado para realizar sus labores?*



*Nota. Elaboración propia*

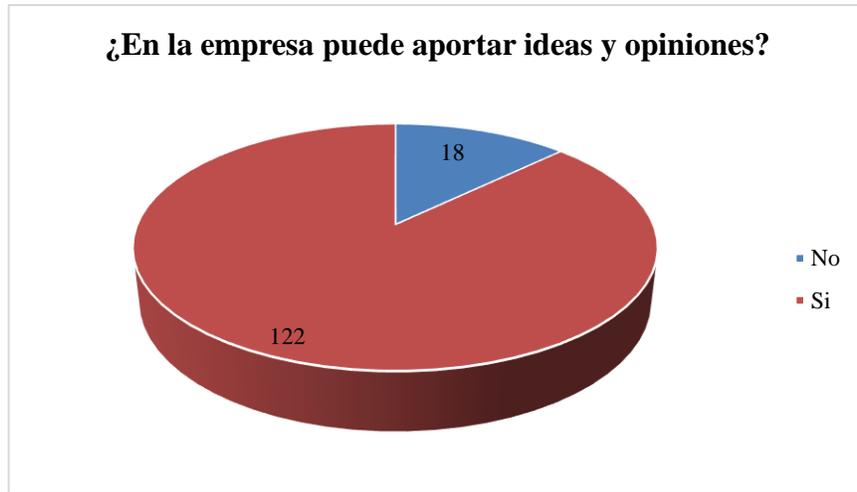
El 83.5% de los agentes encuentran actualmente su trabajo emocionante y desafiante mientras que el 16.5% no. Esto puede darse teniendo en cuenta que en la empresa se brindan muchas oportunidades de ascensos, pero no todos son aptos para ello, ya que no cumplen con los requisitos mínimos para poder tenerlo en cuenta en los procesos de selección.



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

**Figura 14**

*¿En la empresa puede aportar ideas y opiniones?*



*Nota. Elaboración propia*

Así mismo, un 87.1% indica que se siente cómodo aportando ideas y brindando sus opiniones en la empresa no solo a sus superiores sino también al área administrativa, mientras que el 12.9% no se siente cómodo con estas acciones.

**Figura 15**

*¿Se encuentra satisfecho(a) con los beneficios extralegales que le ofrece la empresa?*



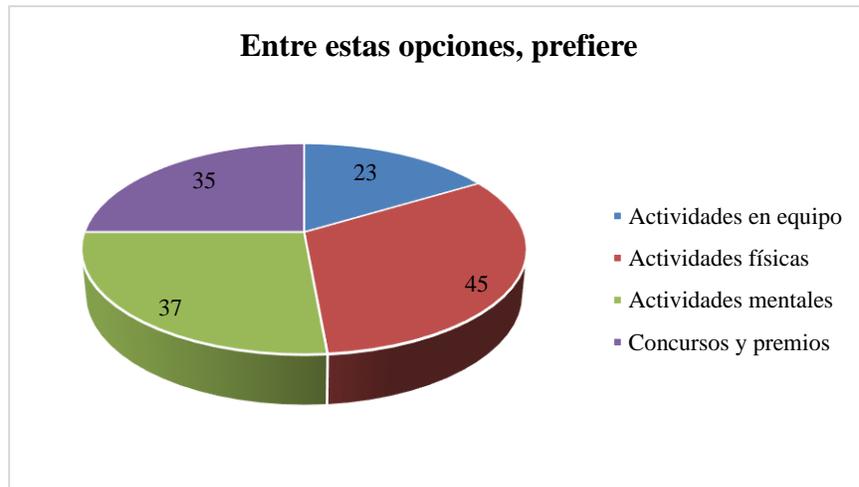
*Nota. Elaboración propia*



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

Al indagar sobre la conformidad de los beneficios brindados actualmente por la empresa, se evidencia que el 78.5% de los agentes se sienten conforme con ellos, sin embargo, el 21.5% indica no estarlo. Es preciso indicar que en la empresa se ofrece pago de plan complementario de salud para el área operativa, pero este es de Compensar y para poder acceder a él, el empleado debe estar afiliado a esta EPS, por lo que parte de esta inconformidad se evidencia en las personas que no están afiliados a esta no puedan acceder a un servicio extra informado en el momento de ingreso a la empresa.

**Figura 16**  
*Entre estas opciones, prefiere*



*Nota.* **Elaboración propia**

Cuando se les pregunta a los agentes que actividades les gustaría recibir más a menudo, un 32.2% indica que de preferencia actividades físicas, mientras que 36.4% prefiere actividades mentales, el 25% les gustaría más que se realizaran concursos y premios y, el 16.4% actividades de trabajo en equipo.

Teniendo en cuenta que dentro de la entrevista también se tiene un total de cinco (5) preguntas abiertas, al analizarlas, se observa que en *Everise Colombia SAS* se promueven

IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

actividades de forma semanal teniendo en cuenta no solo la salud física de los agentes, sino también mental. Actualmente, la empresa destina diferentes recursos no solo financieros sino también humanos que permiten que estas actividades realmente lleguen a todos lo agentes e impacten en ellos en pro del bienestar mutuo y prevención de incidentes y accidentes de trabajo, así como enfermedades laborales.



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

### 5.0 ASPECTOS ESPECÍFICOS

Los estilos de vida se construyen a partir de aquellas conductas que pueden ser recurrentes, que de alguna forma se aprenden y que se toman como rutina diaria en el ser humano convirtiéndose en hábitos (Lizarralde, 2023).

De igual forma, se debe tener en cuenta que muchos estilos de vida, van conectados al sector sociocultural y este último, es de gran interés en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST, ya que dentro del Decreto 1072 de 2015 en las empresas se deben fomentar los estilos de trabajo y vida saludables (Ministerio de Trabajo, 2015). Así mismo, dentro de la Resolución 0312 de 2019 se establece que en las empresas se debe “Elaborar y ejecutar un programa para promover entre los trabajadores, estilos de vida y entornos de trabajo saludable, incluyendo campañas específicas tendientes a la prevención y el control de la fármaco dependencia, el alcoholismo y el tabaquismo, entre otros” (Ministerio del Trabajo, 2019, p. 18).

Con base en lo anterior, es importante que en la empresa *Everise Colombia S.A.S.* dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST se elabore y ejecute un programa de estilo de vida saludable cuyo objetivo sea implementar una estrategia para fomentar pautas de estilo de vida y entorno saludable en la población trabajadora con un enfoque estratégico. A continuación, se propone realizar una estrategia que promueva un estilo de vida saludable denominado **META**, cuyas siglas indican:

**Figura 17**  
*Estrategia META*



*Nota.* **Elaboración propia**

---

---

## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

Por medio de esta estrategia, la empresa puede prevenir y promover actividades de salud en pro del bienestar de trabajadores de la empresa, así:

**Figura 18.**

*Descripción estrategia META*

Movimiento	Estrés	Tóxicos	Alimentación
<p>Son actividades relacionadas con fomento de actividad física, sensibilización sobre las consecuencias del sedentarismo, sesiones de pausas activas, entre otras</p> 	<p>Tiene alcance para temas de riesgo psicosocial, gestión de emociones, inteligencia emocional, liderazgo, gestión de conflictos, manejo efectivo del tiempo, entre otras.</p> 	<p>Tiene alcance a la política de prevención de consumo de sustancias psicoactivas, sensibilización acerca del impacto de su uso en el organismo a nivel global, entre otras.</p> 	<p>Abarca los aspectos del autocuidado, la importancia de una alimentación balanceada que incorpore nutrientes de manera equilibrada, implicaciones de la alimentación en el riesgo cardiovascular, merienda saludable.</p> 

*Nota. Elaboración propia*

## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

**Tabla 9.**

*Estrategia META según ciclo PHVA*

ESTRATEGIA META SEGÚN CICLO PHVA		
PLANEAR	Informe diagnóstico de condiciones de salud (Resolución 2346 de 2007, art. 18).	Informe realizado por la IPS donde se realizan los EMO con información obtenida de los exámenes ocupacionales realizados año 2022.
	Aspectos destacados de las recomendaciones Informe diagnóstico de condiciones de salud 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar un programa de prevención y promoción de salud visual</li> <li>2. Revisión de las condiciones ambientales de los puestos de trabajo que incluyan la apropiada iluminación natural y artificial, y adecuada ubicación de las pantallas.</li> <li>3. Implementar un programa de control de peso corporal, fomentando actividades físicas</li> <li>4. Promoción de la salud mental en el trabajo.</li> <li>5. Mantener en práctica procedimientos sistemáticos de recolección y análisis de datos a través de la vigilancia epidemiológica.</li> <li>6. Analizar la información de las incapacidades, los accidentes de trabajo y los casos de enfermedad laboral, para tener la línea base que exige el Decreto 1072 de 2015.</li> </ol>
HACER	Plan de trabajo, actividades <b>META</b>	Definición de actividades específicas con alcance a los 4 aspectos clave del programa y otros en el evento que sea necesario.

IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

	<p>Temas, contenido de las actividades estrategia <b>META</b></p>	<p>a. <b>Movimiento:</b> sesiones de pausas activas (riesgo biomecánico, osteomuscular, pve), pausas visuales (cuidado visual, riesgo físico) zumba, yoga, entre otras.  b. <b>Estrés:</b> gestión de emociones, inteligencia emocional, liderazgo, gestión de conflictos, manejo efectivo del tiempo, entre otras.  c. <b>Tóxicos:</b> Prevención de consumo de sustancias psicoactivas.  d. <b>Alimentación:</b> Riesgo cardiovascular, merienda saludable, educación en cuanto a etiquetado frontal de productos procesados y ultra procesados, recomendaciones para mantenimiento de un peso corporal adecuado.</p>
<p><b>VERIFICAR</b></p>	<p>Seguimiento estrategia <b>META</b></p>	<p>Seguimiento al resultado de la estrategia por medio de la evaluación periódica de las actividades planeadas y análisis anual de los indicadores de cobertura y cumplimiento definidos.</p>
	<p>Auditorias</p>	<p>Revisión del Programa de Estilo de vida saludable e indicadores.</p>
<p><b>ACTUAR</b></p>	<p>Proceso de mejora continua del programa, estrategia <b>META</b></p>	<p>Los siguientes son acciones destinadas a la mejora y deben ser documentadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detectar oportunidades de mejora</li> <li>• Elaborar el plan de mejora</li> <li>• Desarrollar el plan de mejora</li> <li>• Seguimiento al plan de mejora</li> <li>• Las recomendaciones presentadas por los trabajadores y el COPASST</li> </ul>

Nota. Elaboración propia



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

### CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas, se concluye que el 96% de los agentes del centro de llamadas *Everise* Colombia S.A.S. se sienten bien y conformes realizando sus labores diarias en el sitio de trabajo. Actualmente, se reconoce que en la empresa si se está implementando el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST y por medio de este, se aporta un bienestar laboral junto con los programas de prevención y promoción respecto a la salud mental y física de cada uno allí.

Es importante resaltar que, se percibe por parte de los agentes que las actividades de bienestar que se desarrollan desde las áreas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Recursos Humanos van unidas a los programas de prevención y promoción de la salud y, estos ayudan en la prevención de incidentes, accidentes y enfermedades laborales.

De igual forma, se evidencia que los agentes tienen oportunidades de sobresalir respecto al desempeño en sus labores ya que de acuerdo con sus logros en la semana estos son premiados y por parte del cliente al haber una vacante para poder ascender de acuerdo con sus logros pueden ubicarse en otra área. Otro beneficio significativo que aporta la empresa a sus agentes es que les brinda tiempo y espacio para estudiar enriqueciendo su parte profesional. Estos dos factores, son importantes, ya que aportan seguridad, estabilidad y crecimiento en el trabajador.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante que la empresa *Everise* Colombia S.A.S., se siga promoviendo actividades de bienestar que se encaminen no solo en los físicos y en lo mental sino también en la parte de consumo de sustancias psicoactivas y alimentación saludable, lo anterior, teniendo en cuenta que el promedio de edad de los agentes allí esta entre 19 a 28 años y muchos de ellos actualmente pueden ser consumidores no solo de sustancias, tabaco y alcohol sino también con malos hábitos alimenticios.



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

### RECOMENDACIONES

Es importante que en la empresa se tenga en cuenta que la actividad a la que se dedica puede llegar a ser un poco estresante, teniendo en cuenta que no solo depende del estado de ánimo del agente, sino de la forma en que se percibe la llamada y del estado del cliente, por ello es importante que dentro de la implementación del SG-SST se tengan en cuenta las siguientes recomendaciones:

1) Es importante continuar con el programa de Estilos de vida saludable META e incluir la salud visual, para generar estrategias novedosas que lleven a los trabajadores a tomar medidas sobre el uso consiente de la corrección visual, pausas visuales y sus controles periódicos con optometría (Miranda, 2017).

2) Continuar un programa de control de peso corporal, para llevar un seguimiento a los trabajadores con alteraciones en el mismo (de ser posible con el apoyo de las EPS o de la caja de compensación). El fomento de actividad física podría aportar para el control de peso. Sensibilizar a los trabajadores acerca de la importancia de tener hábitos de vida saludable para mantener un peso corporal acorde con su estatura, dado los riesgos que implica para la salud no hacerlo (Centro Nacional para la Prevención de Enfermedades Crónicas y Promoción de la Salud, División de Nutrición, Actividad Física, y Obesidad, 2021).

3) Seguir con la promoción de la salud mental en el trabajo, sabiendo que en los países desarrollados se ha visto que luego del auge de enfermedades osteomusculares vino el auge de enfermedades mentales; y la mayoría de los trabajadores evaluados sienten estar expuestos a factores de riesgo psicosocial (Organización Panamericana de la Salud, 2016).



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

4) Mantener en práctica procedimientos sistemáticos de recolección y análisis de datos a través de la vigilancia epidemiológica, con el objeto de reforzar la prevención y detectar los casos en su etapa inicial, cuando suelen tener mejor pronóstico.

5) Anualmente analizar la información de las incapacidades, los accidentes de trabajo y los casos de enfermedad laboral, para tener la línea base que exige el Decreto 1072 de 2015 (Ministerio de Trabajo, 2015).



## REFERENCIAS

- Consultoría Integral Coin HSE S.A.S. (2019). *Seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de Consultoría Integral Coin HSE S.A.S.: <https://coinhse.com/servicios/>
- Alcalde, A., Consuegra, A., Vasquez, D., Lopez, R., & Díaz, S. (Noviembre de 2019). *Propuesta Estratégica de Mejora en la Implementación de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa Telecenter Panamericana para el segundo semestre del 2019 y principios del 2020*. Obtenido de Repositorio UNAD: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/30932/rmlopez.pdf?sequence=3>
- Asociación Colombiana de BPO. (2022). *Sector de tercerización de procesos de negocio*. Obtenido de Asociación Colombiana de BPO: <https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo>
- Asociación Colombiana de Ingenieros de Sistemas. (2022). *Asociación Colombiana de Contact Center la mejor Asociación Latinoamérica en BPO*. Obtenido de Asociación Colombiana de Ingenieros de Sistemas: <https://acis.org.co/portal/content/asociaci%C3%B3n-colombiana-de-contact-center-la-mejor-asociaci%C3%B3n-latinoam%C3%A9rica-en-bpo>
- Bedodo, V., & Giglio, C. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. Obtenido de Repositorio Universidad de Chile : <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113580/cs39-bedodov244.pdf>
- Centro Nacional para la Prevención de Enfermedades Crónicas y Promoción de la Salud, División de Nutrición, Actividad Física, y Obesidad. (17 de Noviembre de 2021). *Peso,*
- 
-

## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

*nutrición y actividad física saludables*. Obtenido de Centros para el control y la 57

prevención de enfermedades: <https://www.cdc.gov/healthyweight/spanish/index.html>

Consultoria y Evolución Empresarial. (s.f.). *Valor sostenible, bienestar laboral y compromiso*

*mutuo entre personas y empresas*. Obtenido de Business for evolution:

<https://www.businessforevolution.com/indice-nacional-de-bienestar-laboral/>

Diago, F. (Junio de 2011). *Los call center y su proyección en Colombia: Una aproximación*.

Obtenido de repositorio Universidad Rioja:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6578917.pdf>

García, D. (2017). *Impacto de la implementación del Sistema general de Seguridad y Salud en el*

*Trabajo (SGSST), en el desempeño organizacional de la ESE Hospital San Diego de*

*Cerete*. Obtenido de Repositorio universidad ECCI:

<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/490/Trabajo%20de%20grado?sequence=1&isAllowed=y>

Guerrero, A., Suarez, J., Garcia, C., & Umaña, D. (06 de Julio de 2020). *Bienestar y calidad de*

*vida laboral en los call center*. Obtenido de Sistema Nacional de Bibliotecas SISNAB:

<https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2041>

Hernandez, V. (Diciembre de 2021). *Importancia de la satisfacción y bienestar de los*

*trabajadores en una empresa*. Obtenido de Repositorio Universidad Tecnológica de San

Juan del Río:

[https://www.researchgate.net/publication/356818080\\_Importancia\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_y\\_bienestar\\_de\\_los\\_trabajadores\\_en\\_una\\_empresa#:~:text=el%20C3%A1mbito%20laboral.-](https://www.researchgate.net/publication/356818080_Importancia_de_la_satisfaccion_y_bienestar_de_los_trabajadores_en_una_empresa#:~:text=el%20C3%A1mbito%20laboral.-)



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

,%C2%BFQu%C3%A9%20tan%20importante%20es%20la%20satisfacci%C3%B3n%20de%20el%20bienestar,los%

Lizarralde, L. (Mayo de 2023). *Estrategia de comunicacion en salud para mejorar los habitos de vida en la persona adulto mayor*. Obtenido de Repositorio Universidad CES:

[https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/7479/Estrategia%20de%20comunicaci%C3%B3n%20en%20salud%20para%20mejorar%20los%20h%C3%A1bitos%20de%20vida%20en%20la%20persona%20adulta%20mayor.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Los%20estilos%20de%20vida%](https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/7479/Estrategia%20de%20comunicaci%C3%B3n%20en%20salud%20para%20mejorar%20los%20h%C3%A1bitos%20de%20vida%20en%20la%20persona%20adulta%20mayor.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Los%20estilos%20de%20vida%20)

Marketing Partners Peru. (2017). *¡Un trabajador feliz es más productivo!* Obtenido de Marketing Partners Peru: <https://www.marketingpartnersperu.com/single-post/2017/05/25/-un-trabajador-feliz-es-m%C3%A1s-productivo>

Meneses, K., Perez, P., & Grisales, J. (2018). *La influencia del bienestar laboral en la productividad de la Fundación Alberto Uribe Urdaneta*. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad de San Buenaventura:

<https://bibliotecadigital.usb.edu.co/entities/publication/1ade283f-ee9d-4ed9-b916-33896b59b083>

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (11 de Julio de 2012). *Ley 1562 de 2012*.

Obtenido de Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Ministerio de Trabajo. (s.f.). *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de Ministerio de Trabajo: <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>



IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL  
Ministerio de Trabajo, migraciones y seguridad social de España. (2019). *Bienestar Laboral*

*bloque 3*. Obtenido de Salud laboral y discapacidad:

<https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-saludlaboralydiscapacidad.pdf>

Ministerio del Trabajo. (13 de Febrero de 2019). *Resolución 0312 de 2019*. Obtenido de

Ministerio de Trabajo de Colombia:

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>

Miranda, K. (Enero de 2017). *Promoción de hábitos saludables para el cuidado de la salud*

*visual y ocular visual y ocular, por par , por parte de los pr te de los profesores de*

*colegios en Bogotá es de colegios en Bogotá 2017*. Obtenido de Repositorio Universidad

La Salle:

<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1258&context=optometria>

Monroy, D. (02 de Diciembre de 2019). *Bienestar laboral, su influencia en el empleado y lo que*

*representa en las organizaciones*. Obtenido de Repositorio Universidad Militar Nueva

Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/35888>

Naciones Unidas. (10 de octubre de 2017). *os ambientes laborales negativos pueden causar*

*problemas físicos y psíquicos, advierte OMS*. Obtenido de Noticias ONU:

[https://news.un.org/es/story/2017/10/1387601#:~:text=Un%20ambiente%20laboral%20negativo%20puede,](https://news.un.org/es/story/2017/10/1387601#:~:text=Un%20ambiente%20laboral%20negativo%20puede)

Organización Internacional del Trabajo - OIT. (27 de Octubre de 2015). *Las relaciones de*

*trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas*.

Obtenido de Organización Internacional del Trabajo - OIT:

---

---

## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---sector/documents/publication/wcms\\_409417.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_409417.pdf) 60

Organización Mundial de la Salud OMS. (s.f.). *¿Qué es un entorno laboral saludable?* Obtenido de Función Pública: [https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-que-es-un-entorno-laboral-saludable-/28585938)

[/asset\\_publisher/sqxafjubsrEu/content/-que-es-un-entorno-laboral-saludable-/28585938](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-que-es-un-entorno-laboral-saludable-/28585938)

Organización Panamericana de la Salud. (28 de Abril de 2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Obtenido de Organización

Panamericana de la Salud:

[https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0)

Ortiz, L., Cano, D., & Leyva, I. (28 de Octubre de 2020). *Plan de Bienestar Laboral para el Área Administrativa de la Empresa Evedisa de la Ciudad de Pereira Año 2020*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Pereira:

<https://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/6947?mode=full>

Pineda, F., Gutierrez, A., & Gomez, C. (Agosto de 2022). *Tercera Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales*. Obtenido de Ministerio del Trabajo:

[https://www.researchgate.net/publication/362455968\\_TERCERA\\_ENCUESTA\\_NACIONAL\\_DE\\_CONDICIONES\\_DE\\_SST\\_EN\\_COLOMBIA](https://www.researchgate.net/publication/362455968_TERCERA_ENCUESTA_NACIONAL_DE_CONDICIONES_DE_SST_EN_COLOMBIA)

Prieto, P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*.

Obtenido de Repositorio Institucional Universidad de Medellín:

<https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20>

---

---

IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL  
alento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20bienest  
sonal.pdf

Quiroz, E., & Muñoz, J. (28 de Octubre de 2020). *Plan de bienestar laboral para el area administrativa de la empresa Evedisa de la ciudad de Pereira año 2020*. Obtenido de Repositorio Universidad Católica de Pereira:

<https://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/6947?mode=full>

Redacción el Tiempo. (17 de Mayo de 2001). *Los Call Center en Colombia*. Obtenido de Periodico El Tiempo: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-510930>

Rincon, A., Muñoz, Y., & L., G. (s.f.). *Historia de las comunicaciones call center/Contac Center*. Obtenido de Servicio Nacional de Aprendizaje:

<https://www.calameo.com/read/006955808fe785ced4465>

Rincon, H. (26 de Mayo de 2016). *El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST como instrumento en la generación de bienestar laboral en las empresas*.

Obtenido de Repositorio Universidad Militar Nueva Granada:

<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/14488>

Rius, N. (04 de Enero de 2021). *Teleoperadores: ataques de ansiedad, 25 llamadas a la hora y 600 euros al mes*. Obtenido de Periodico Ara: [https://es.ara.cat/economia/como-es-trabajo-teleoperador-ansiedad-llamadas-cuanto-dinero-estres-presion\\_1\\_1002891.html](https://es.ara.cat/economia/como-es-trabajo-teleoperador-ansiedad-llamadas-cuanto-dinero-estres-presion_1_1002891.html)

Ruiz, R. H. (28 de agosto de 2020). *Bienestar social laboral*. Obtenido de Gestipolis:

<https://www.gestipolis.com/bienestar-social-laboral/>

Silva, D. (5 de Agosto de 2022). *¿Qué es un call center? Conoce como funciona y su importancia en la experiencia del cliente*. Obtenido de Blog de Zendesk:

<https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-call-center/>

---

---

IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL  
Software para encuestas Questionpro . (2023). *Calculadora de Muestras*. Obtenido de Software

para encuestas Questionpro : [https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html#calculadora\\_de\\_muestra](https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html#calculadora_de_muestra)

Suarez, V. (2019). *El clima laboral y su influencia en la productividad: casos de algunos centros de llamadas de Medellín*. Obtenido de Biblioteca Digital UDEA:

[https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/16124/1/SuarezVanessa\\_2019\\_ClimaLaboralInfluencia.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/16124/1/SuarezVanessa_2019_ClimaLaboralInfluencia.pdf)

Uriarte, M. (2021). *Motivación Laboral en Call Centers: la clave para reducir el estrés y*

*mejorar el clima laboral*. Obtenido de Omnia: <https://omniawfm.com/blog/motivacion-laboral-call-centers.php>

Zamora, D. (18 de Octubre de 2022). *Investigación parte II*. Obtenido de Politecnico Gran

Colombiano: <https://player.vimeo.com/video/762023462>



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

### ANEXO A. GLOSARIO

**Bienestar:** Sentimiento de tranquilidad y satisfacción según el esta actual de una persona respecto a su condición física y mental (Ministerio de Trabajo, migraciones y seguridad social de España, 2019)

**Bienestar Laboral:** Estado de satisfacción de un empleado respecto al desempeño de sus funciones y producto de un entorno laboral (Ministerio de Trabajo, migraciones y seguridad social de España, 2019)

**Centro de llamadas telefónico:** Espacio que ofrece atención por medio de recepción de llamadas telefónicas o chat en vivo cuyo personal se encuentra capacitado para brindar soporte y asistencia respecto a la marca del cliente y servicios que este ofrece (Silva, 2022).

**Ciclo PHVA:** Herramienta de mejora continua que se basa en 4 pasos Planear (P), Hacer (H), Verificar (V), Actuar (A) (Rincon H. , 2016).

**Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST:** Proceso lógico y por etapas que se baja en la mejora continua y tiene como objetivo evaluar y controlar riesgos y peligros que pueda afectar al trabajador en la ejecución de sus labores (Ministerio de Trabajo, 2015)



## ANEXO B. ENTREVISTA “CREANDO JUNTOS BIENESTAR DESDE SST”



# CREANDO JUNTOS BIENESTAR DESDE SST

¡Hola, equipo! Estamos comprometidos contigo y por eso, nos gustaría recibir tus sugerencias, experiencias, ideas, comentarios para consolidar, crear juntos y mejorar las actividades que estamos realizando en Everise desde SST. Cualquier idea es super bienvenida y trabajaremos para implementar todas las posibles.

¡Creemos juntos nuestra cultura local y actividades de bienestar!

\* Obligatoria

### Consentimiento informado

Tengo conocimiento que esta encuesta es realizada para fines educativos, entiendo el propósito de esta entrevista y he sido informado que no existe riesgo y que se maneja bajo parámetros éticos de confidencialidad.

1. Estoy de acuerdo \*

Si

No



CREANDO JUNTOS BIENESTAR DESDE SST

### Algunas preguntas

Por favor responde sinceramente las siguientes preguntas, no te tomara más de 2 minutos

2. ¿Percibe si en la empresa se ha implementado de manera adecuada el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo? \*

Si

No

3. ¿Ha evidenciado condiciones inseguras en el lugar de trabajo que no hayan sido intervenidas? \*

Si

No

4. ¿Percibe que las condiciones del lugar de trabajo son favorables para realizar sus labores? \*

Si

No

CREANDO JUNTOS BIENESTAR DESDE SST

5. ¿Percibe que los empleados del nivel ejecutivo contribuyen a una cultura de trabajo positiva?

\*

Si

No

6. ¿Considera que en la empresa se preocupan por su bienestar físico y mental? \*

Si

No

7. ¿Se siente motivado para realizar sus labores?

\*

Si

No

8. ¿En la empresa puede aportar ideas y opiniones? \*

Si

No

CREANDO JUNTOS BIENESTAR DESDE SST

9. ¿Se encuentra satisfecho(a) con los beneficios extra legales que le ofrece la empresa? \*

Sí

No

10. Entre estas opciones, prefiere \*

Actividades físicas

Actividades mentales

Concursos y premios

Actividades en equipo

CREANDO JUNTOS BIENESTAR DESDE SST

## Entrevista

Hola! ya estamos proximos a terminar, solo queremos conocer tú opinión...

11. Sientes que en Everise se adaptan las condiciones laborales para unificar la vida laboral, personal y familiar \*

12. Sientes que los horarios laborales son estables y sólo se alteran ante una variación importante de trabajo \*

13. ¿Crees que el site es un lugar seguro para desempeñar las labores diarias? ¿Por qué? \*

14. En Everise ¿crees que las personas se sienten valoradas y reconocidas por el trabajo realizado? \*

## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

CREANDO JUNTOS BIENESTAR DESDE SST

15. ¿Has visto que en Everise se realicen actividades relacionadas con la salud o los factores de riesgo y protección de bienestar mental? \*

Tu opinión cuenta!!!

Nos gustaría nos dijeras que actividades te gustaría se hicieran en la empresa respecto a Seguridad y Salud en el Trabajo encaminadas a tu bienestar.

16. Describa sus ideas en los siguientes elementos: Actividad #1 \*

---

Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario.

 Microsoft Forms



## IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAL LABORAL

