



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Análisis de la gestión de seguridad y salud ocupacional en
call Center en la ciudad de Trujillo para prevenir Riesgos**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR:

Br. Alvarado Sevillano, Raúl Vladimir (ORCID: 0000-0002-3439-4103)

ASESORES:

Dr. Aranda González, Jorge Roger (ORCID: 0000-0002-0307-5900)

Dr. Linares Lujan, Guillermo (ORCID: 0000-0003-3889-4831)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión de la Seguridad y Calidad

TRUJILLO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

En primer lugar dedico esta investigación a Dios todo poderoso por bendecir mi vida y darme la entereza de poder seguir adelante con mis proyectos, a mi amada esposa e hijas por ser mi motivación de ser mejor cada día, a mis queridos padres por ser el apoyo incondicional para lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios que se pudo terminar con la presente investigación dada la coyuntura sanitaria, quiero expresar mi agradecimiento a todas las personas involucradas, a la empresa por facilitarme el apoyo necesario y a la universidad César Vallejo por darme las pautas a través de los docentes para realizar la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. Introducción.....	1
II. Marco Teórico.....	5
III. Metodología.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
Diseño de la investigación.....	9
3.2. Variables y Operacionalización.....	10
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. Resultados.....	14
4.1. Análisis situacional de la empresa.....	14
4.2. Diagnóstico de la empresa Castilian Enterprise Union.....	17
4.3. Resultados de las herramientas utilizadas para el diagnóstico.....	22
4.3.3. Resultados de la aplicación del Check List E.R.C.I.P.V.P.C Covid 19....	34
4.3.4. Factores de riesgo disergonómico en el call center.....	41
Análisis REBA.....	41
B. Análisis del diseño ergonómico del puesto y área de trabajo.....	53
C. Aplicación de la matriz IPERC.....	58
4.4. Propuestas de mejora de la gestión SSO en el call center.....	65
4.4.1. Preparación del plan de acción.....	66
4.4.2. Programación para el desarrollo de la gestión de SSO.....	69
4.4.3. Inicio del plan de acción para la disminución de riesgos.....	70
B. Propuesta del plan para la prevención, control y vigilancia Covid 19.....	78
3. Evaluación de la condición de salud del colaborador previo al reingreso.....	82
4. Lavado y desinfección de manos y pies.....	83
5. Manejo de residuos.....	84
6. Sensibilización para la prevención del riesgo de contagio en el call center...	84

7. Medidas a realizar en el caso de identificar casos de Covid 19.....	86
8. Vigilancia de la salud del colaborador por el Covid 19.....	87
4.4.4. Implementación del uso de los EPP'S en el call center.....	88
4.4.5. Pautas para la mejora del SGSSO del Comité de SSO.....	88
4.4.6. Cronograma de la implementación de la propuesta.....	90
4.4.7. Presupuesto del plan de mejora.....	91
V. Discusión.....	94
VI. Conclusiones.....	96
VII. Recomendaciones.....	98
Referencias.....	99
Anexos.....	102
Anexo 1 Declaratoria de autenticidad del autor.....	102
Anexo 2 Declaratoria de autenticidad del asesor.....	103
Anexo 3 Matriz de Operacionalización de Variables.....	104
Anexo 4 Instrumentos de recolección de datos.....	104
Anexo 5 Evidencias para el análisis del IPERC.....	125
Anexo 6 Situación del call center durante la pandemia.....	127
Anexo 7 Documentación de cumplimiento de la propuesta.....	128
Anexo 8 Miembros actuales del comité de SSO.....	133
Anexo 9 Informativos preventivos (FLYERS).....	134
Anexo 10 Labores antes y durante la pandemia.....	140
Anexo 11 Sustentación de la propuesta de mejora del SSO.....	142
Anexo 12 Localización de la empresa en Google.....	143
Anexo 13 Publicación de la Ley 29783.....	144

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1. Operacionalización de la variable.....	11
Tabla 4.1. Entrevista al supervisor de producción.....	23
Tabla 4.2. Check List.....	27
Tabla 4.3. Resumen del Check List.....	33
Tabla 4.4. Escalas de evaluación del Check List.....	34
Tabla 4.5. Guía rápida de cumplimiento del Plan de V.P.C Covid 19.....	35
Tabla 4.6. Resumen de la guía rápida en porcentajes	39
Tabla 4.7. Promedios porcentuales por ítem.....	40
Tabla 4.8. Valoración del tronco.....	43
Tabla 4.9. Valoración del cuello.....	44
Tabla 4.10. Valoración de las piernas.....	45
Tabla 4.11. Valoración del brazo.....	46
Tabla 4.12. Valoración del antebrazo.....	47
Tabla 4.13. Valoración de la muñeca.....	48
Tabla 4.14. Análisis REBA para puntuaciones del G.A.....	48
Tabla 4.15. Puntuación parcial G.A.....	48
Tabla 4.16. Análisis para determinar la fuerza del G.A.....	49
Tabla 4.17. Puntaje total del G.A.....	49
Tabla 4.18. Análisis REBA para puntuaciones G.B.....	50
Tabla 4.19. Puntuación parcial G.B.....	50
Tabla 4.20. Análisis del tipo de agarre G.B.....	50
Tabla 4.21. Puntaje total del grupo B.....	51
Tabla 4.22. Puntaje C.....	52
Tabla 4.23. Análisis del movimiento.....	52
Tabla 4.24. Nivel del riesgo.....	52
Tabla 4.25. Decibeles según el tiempo de exposición.....	54
Tabla 4.26. Matriz IPERC para la empresa call center.....	60
Tabla 4.27. Peligros encontrados en el IPERC.....	63
Tabla 4.28. Riesgos encontrados en el IPERC.....	64
Tabla 4.29. Porcentajes de las categorías de riesgos.....	65
Tabla 4.30. Cronograma de capacitaciones para el 2021.....	71

Tabla 4.31. Propuesta de pausas activas.....	74
Tabla 4.32. Propuesta de frecuencia de desinfección en las áreas de trabajo..	80
Tabla 4.33. Disposición de desinfectantes.....	83
Tabla 4.34. Rol de flyers y comunicativos de información Covid 19.....	85
Tabla 4.35. EPP'S usados por el personal en el call center.....	88
Tabla 4.36. Medición y el seguimiento.....	90
Tabla 4.37. Cronograma de la implementación.....	91
Tabla 4.38. Presupuesto general de la propuesta.....	91
Tabla 4.39. Casos de Covid 19 detectados en el mes de Marzo.....	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 4.1. Esquema de la organización de la empresa.....	15
Figura 4.6. Diagrama DOP del proceso de ventas	16
Figura 4.3. Mapeo de procesos.....	19
Figura 4.4. Mapa de riesgos del primer piso.....	20
Figura 4.5. Mapa de riesgos del segundo piso	21
Figura 4.6. Gráfico estadístico de análisis del Check List.....	34
Figura 4.7. Gráfico estadístico de análisis de la guía rápida.....	40
Figura 4.8. Tronco.....	43
Figura 4.9. Cuello.....	43
Figura 4.10. Piernas.....	44
Figura 4.11. Brazo.....	45
Figura 4.12. Antebrazo.....	46
Figura 4.13. Muñeca.....	47
Figura 4.14. Iluminación usada en el call center.....	53
Figura 4.15. Auriculares usados en plataforma de doble salida.....	54
Figura 4.16. Posición del monitor.....	55
Figura 4.17. Teclado y mouse del call center.....	56
Figura 4.18. Dimensiones del puesto de trabajo.....	56
Figura 4.19. Silla de uso en la oficina.....	57
Figura 4.20. Distancia de Box a Box.....	57
Figura 4.21. Disposición de la infraestructura.....	58
Figura 4.22. Gráfico de los peligros VS nivel de riesgo.....	63
Figura 4.23. Gráfico de los riesgos VS nivel de riesgo.....	64
Figura 4.24. Diagrama del proceso de la ejecución de la propuesta.....	66
Figura 4.28. Flujograma de control ergonómico en el call center.....	68
Figura 4.26. Flujograma de control del riesgo de salud por el Covid 19.....	69
Figura 4.27. Box de trabajo.....	72
Figura 4.28. Comedor del call center.....	72
Figura 4.29. SS.HH.....	72
Figura 4.30. Plataforma de producción.....	73
Figura 4.31. Sonómetro estándar.....	76

Figura 4.32. Proceso de medición de DB en los auriculares.....	76
Figura 4.33. Silla de oficina ergonómica.....	77
Figura 4.34. Teclado, mouse y PADMOUSE.....	77
Figura 4.35. Postura correcta en la oficina.....	78
Figura 4.36. Casos detectados por Covid 19 marzo 2021.....	93

RESUMEN

En los últimos años, desde la primera revolución industrial, han ido evolucionando las formas de trabajo desde el uso de materiales simples hasta más complejos, conjuntamente también han apareciendo nuevos peligros y riesgos que pueden afectar la integridad física y psicológica del trabajador, esto implica que las organizaciones inicien planificaciones para salvaguardar la salud y la seguridad de sus colaboradores.

Con la implementación de la informática en el Perú surgieron nuevas empresas del rubro de las telecomunicaciones y del call center, que por la forma de ejecución de sus labores, muchas no aplicaban normas de seguridad y salud ocupacionales. En la ciudad de Trujillo, hace 12 años, una empresa española empezó sus operaciones en este rubro cuyas funciones, netamente de oficina e informática, por medio del internet ofrecen servicios, productos y atención de necesidades de clientes, dado esto no se implementó gestiones en temas de salud y seguridad ocupacional hasta el año 2015. La presente investigación tiene como objeto analizar la gestión de la seguridad y salud ocupacional desde el punto de vista ergonómico y por la exposición al virus del COVID 19, para luego proponer un plan de mejora que vigile, prevenga y controle los riesgos y peligros presentes.

PALABRAS CLAVE: Seguridad, salud ocupacional, disergonómico, gestión, prevención.

ABSTRACT

In recent years, since the first industrial revolution, the forms of work have evolved from the use of simple materials to more complex, together new dangers and risks have also appeared that can affect the physical and psychological integrity of the worker, this implies that organizations initiate plans to safeguard the health and safety of their employees.

With the implementation of information technology in Peru, new companies emerged in the telecommunications and call center sectors, which due to the way they carried out their work, many did not apply occupational health and safety standards. In the city of Trujillo, 12 years ago, a Spanish company began its operations in this area whose functions, purely office and computer, through the internet offer services, products and attention to customer needs, given this no steps were implemented in occupational health and safety issues until 2015. This research aims to analyze occupational health and safety management from an ergonomic point of view and due to exposure to the COVID 19 virus, and then propose an improvement plan that watch, prevent and control the risks and dangers present.

KEYWORDS: Safety, occupational health, dysergonomic, management, prevention.

I. INTRODUCCIÓN

Con el pasar de la historia el hombre siempre ha manipulado la materia para su propio beneficio, según esto, la humanidad empezaba a tener un desarrollo social, económico y tecnológico; a partir de la primera revolución industrial los tipos de accidentes e incidentes laborales se mostraron más visibles generando la preocupación de que el ser humano esté expuesto a diversos riesgos y peligros en las áreas de trabajo, que muchas veces se dan por falta de cultura y conocimientos en los sistemas que den lugar a la prevención y protección de accidentes e incidentes. No obstante, los grandes imperios empresariales solo resaltaban a la producción como un tema primordial para su crecimiento económico abandonando el bienestar del colaborador, personal que por desconocimiento en conceptos de salud y seguridad laboral, perjudicaban directamente los objetivos de la productividad sin que las empresas le den solución de manera inmediata.

Podemos mencionar que, la salud ocupacional tiene un resaltante crecimiento en los últimos años dado que las empresas que quieran “sobrevivir” en el competitivo campo productivo, deben congeniar con la normatividad actual, pero sin dejar de lado al mejoramiento continuo para que de esta forma se minimice lo más posible los riesgos y accidentes laborales. Dado que muchas veces hay exceso en el horario laboral con prolongadas jornadas de trabajo, éstas socavan la capacidad fisiológica de un colaborador, influyendo biológica y psicosocialmente, que de no poseer las habilidades para superarlos, estos pueden provocar una reacción en cadena de eventos que provoquen la aparición de riesgos en el medio ambiente laboral expresándose en incidencias de salud y seguridad ocupacionales (SEVILLANO, 2020).

Actualmente nos encontramos ante una pandemia de un virus de la familia del coronavirus (SARS COV 2), dicha familia puede causar enfermedades en la raza humana y en el reino animal en general. En las personas, se tiene por entendido que los coronavirus provocan enfermedades infecto-respiratorias que se manifiesta desde un simple resfrío hasta males más crónicos como el llamado síndrome respiratorio agudo severo (SRAS) como también el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS). El que se ha descubierto en el 2019 causa una enfermedad a la cual se le ha llamado como COVID-19. Dicha enfermedad

ha sido catalogada como alerta máxima de salud a nivel público e internacional, nuestro Ministerio de Salud y las autoridades competentes vienen ejecutando seguimientos de forma constante sobre como está la situación y como va evolucionando el Covid-19 para tomar las medidas preventivas y de contención. La cercanía a esta enfermedad COVID 19, representan riesgos biológicos por comportarse a un nivel epidémico y de alto contagio. Dado esto las entidades laborales se convierten en zonas y áreas de exposición y contagio, por ello se consideran medidas para vigilar, prevenir y controlar (Seguridad y Salud en trabajo, ante la pandemia, 2020).

En esta coyuntura, una de las industrias nacientes de este siglo como son los CALL CENTER's, les es resultantemente realizar acciones que establezcan alineaciones para vigilar la salud de los colaboradores de las diversas actividades tanto económicas como de gestión, determinándose ciertos criterios que serán de forma general y que se deben de cumplir ya sea mientras dure el periodo de alerta sanitaria y después del mismo. Esta Planificación de Vigilancia, de prevención y de control del COVID 19 se ejecutó con bases en las normatividades como la RM. 239-2020 MINSA, RM258-2020 MTC, acatando todos los lineamientos dispuestos para cuando se reinicien las actividades, según lo dispuesto por nuestras autoridades.

Además de esta coyuntura mundial, los call centers en el Perú no se excluyen de los accidentes o problemas de salud que se generan por antecedentes ocupacionales, aunque hoy en día la mayoría de colaboradores realizan sus actividades de manera remota (teletrabajo), esto no exime a que se implementen medidas de prevención para cuando se reanuden las labores en la empresa (SITE).

En la ciudad de Trujillo, en este sector de ventas de servicios y bienes en el cual se usa el método del marketing digital (OFFSHORE), en la última década, aparecen los call centers que normalmente tiene su diseño infraestructural para aforos de más de 200 personas por plataforma, aforos que son un riesgo para la propagación de cualquier enfermedad infecciosa.

Por otra parte en el Perú se han documentado muchos accidentes e incidentes de carácter ocupacional, la mayoría de estos en la industria minera registrándose desde el 2007 hasta Enero del 2020, 455 accidentes mortales y 499 víctimas (OSINERMING, 2020).

En nuestro país el ente regulador de los diferentes temas de índole laboral es la SUNAFIL, además varias empresas del rubro de los call centers tienen que contar siempre con la autorización por parte de Defensa Civil ya que su infraestructura y disposición ergonómica debe de ser la más adecuada para que los trabajadores realicen sus actividades sin riesgos de cualquier clase. El call center en estudio es una empresa de origen español que hace 11 años empezó sus labores operacionales en la ciudad de Trujillo en el área de ventas de intangibles, bienes y servicios usando el telemarketing, durante ese periodo si bien es cierto ha implementado un área para la disposición de un médico ocupacional externo, aún no se ha implementado políticas más detalladas sobre la Salud y Seguridad Ocupacional, sin embargo en estos años la empresa ha venido aumentando su interés por el bienestar del trabajador, realizando los respectivos controles médicos a todos los colaboradores con el apoyo de una clínica privada especializada en el sector ocupacional. Dadas las formas en temas de salud aún falta más implementación en la gestión en temas de Seguridad Industrial, uno de estos temas son los factores disergonómicos como por ejemplo la correcta la disposición de los elementos y artículos laborales que puedan generar riesgos laborales con respecto de los colaboradores. Cabe mencionar que esta empresa cuenta con una infraestructura moderna con un diseño especial para el negocio informático que, en teoría, no tendría por qué generar riesgos mayúsculos ocupacionales ya que las labores mayormente son de carácter intelectual, el único sector que ejecuta funciones con desempeño físico es la de mantenimiento, por lo que los riesgos de la seguridad y salud en los colaboradores es ergonómico. La mayoría de colaboradores desempeñan sus funciones más de 48 horas a la semana la mayoría de las veces en una sola posición conjuntamente con una exposición visual permanente a los monitores, luego si bien se ha realizado un estudio del rango de ruido aceptable (DESIVELES), aún faltaría determinar en qué estado están los auriculares de los asesores, lo que si faltaría es realizar estudios del nivel de luz (LUXES) por metro cuadrado según la disposición del personal. Contextualmente, la ergonomía propicia la calidad, productividad y el trabajo en condiciones aceptables de seguridad por medio de la concordancia de sistemas, equipos, productos, tareas, trabajos y la industria en sí, todo esto ajustado a las características del personal de la organización.

En este proyecto de investigación se busca dar respuesta a la problemática, **¿Qué normas de seguridad y salud ocupacional se podrían analizar, que esté cumpliendo la empresa, para prevenir los riesgos en los trabajadores?**, y a las otras interrogantes:

- ¿Qué situación contractual tienen los colaboradores?
- ¿Cómo están dispuestos y cuáles son los riesgos en los trabajadores?
- ¿Qué estrategias poseen los colaboradores?

Como objetivo principal, **el presente proyecto de investigación considera analizar la circunstancia actual de como es la gestión de la seguridad y salud ocupacional en un CALL CENTER, estableciendo los lineamientos para vigilar, prevenir y controlar la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS COV2 – COVID 19.** Así mismo nuestros objetivos específicos son:

1. Caracterizar la organización del trabajo en la empresa.
2. Describir los riesgos en los diferentes puestos laborales que se desarrollan durante la pandemia COVID 19.
3. Evaluar la exposición de los colaboradores al tipo de riesgos disergonómicos antes de implementar la propuesta.
4. Establecer un plan de control ergonómico y de riesgo ante el COVID19 para la reincorporación al centro laboral (SITE).
5. Facilitar las garantías sostenibles de los medios para vigilar, prevenir y controlar, las cuales se adoptarán para evitar los contagios del SARS COV2 en la empresa.
6. Realizar un análisis de factibilidad económica.

Como hipótesis a la problemática se tiene, que si se implementan en el call center las normas de salud ocupacional, podríamos prevenir los riesgos disergonómicos y de salud de los colaboradores de la organización. Además se puede determinar que la **variable 1 independiente es la normatividad de seguridad y salud ocupacional, mientras que la variable 2 dependiente es prevención del riesgo que puede ser disergonómico y de salud.**

II. MARCO TEÓRICO

Para la realización del presente proyecto de investigación se revisó la teoría concerniente al tema propuesto para poder analizar los antecedentes que impliquen la comprensión del presente trabajo por ejemplo, Arlette Jaramillo Viguera en su investigación a tres call center en la ciudad de Lima, menciona los riesgos operativos a los que están expuestos los colaboradores además de su poca educación en su área laboral que trae consigo poca producción (ventas) además del riesgo de perder su trabajo (VIGUERAS, 2017).

Por otro lado, Sara Orozco Cango nos indica en su tesis realizada en el 2015 sobre el tipo de procesos en un call center, que las principales deficiencias en la productividad es: el incremento en los tiempos de operación, el tiempo promedio de espera y la cantidad de llamadas que reciben los agentes y son abandonadas (sobrecargo de trabajo), temas que al final afectan la productividad y el cumplimiento de objetivos (CANGO, 2015).

Jimmy Vargas Fajardo en su tesis realizada el 2015 y revisada en el 2019, analiza la situación de la seguridad industrial en un call center y su alternativa de solución con la aplicación de la herramienta IPER con el fin de que se verifique y controle las operaciones en la empresa tanto en el tema productivo como de seguridad de los colaboradores (FAJARDO, 2015 - 2019).

Luego podemos observar que Ana María Martínez Montenegro en su investigación sobre el riesgo ergonómico en un call center comenta todo lo concerniente a las lesiones o riesgos de salud ocupacional desde el punto de vista ergonómico y como estos se presentan en una empresa de este rubro, además de indicar que tipo de estrategias tiene la empresa y si los colaboradores tienen conocimientos de estos (MONTENEGRO, 2019).

Por otra parte con la coyuntura de la pandemia del COVID19 podemos observar que muchas empresas del sector call center han sido intervenidas por las autoridades gubernamentales y municipales por no respetar los protocolos previamente establecidos, es por ello que la revista ANDINA PERUANA DE NOTICIAS comenta que a inicios de la cuarentena, la policía nacional y fiscalizadores municipales evacuaron al personal de varios call center, se pudo verificar que no se cumplía con el distanciamiento social, aforo mínimo y protocolos de sanidad impuestos por el gobierno (ANDINA, 2020).

Luego para más detalle podemos definir algunos conceptos como el término

CALL CENTER, que es una expresión inglesa que literalmente significa centro de llamadas. Se trata de un ambiente donde un grupo de personas debidamente capacitadas se encarga de facilitar algún tipo de atención o servicio telefónico. También podríamos decir que es una plataforma online que agiliza la comunicación entre asesores y prospectos a través del teléfono, recopilando bases de datos y mejorando atenciones para los clientes.

Posteriormente la **SEGURIDAD INDUSTRIAL**; es el estudio y aplicación técnico y metodológico de realizar la protección de la integridad físico-psicológica de un individuo así como los bienes materiales que posee, todo esto mediante capacitaciones y la prevención de accidentes.

Tiene como destino salvaguardar la vida de las personas y a conservar equipos e instalaciones para mejoras en la productividad (HENAO, 2014).

Por ende, cada individuo colaborador de una organización tiene el derecho de ser capacitado constantemente para prevenir cualquier peligro al momento de realizar una acción laboral.

Es por ello que esta área de la ingeniería está basado en normas tecnificadas y con procesos administrativos. La seguridad ejecuta funciones diversas para salvaguardar la integridad del personal, bienes y propiedades (IBAÑEZ, 1993 - 2018).

Concertadamente, la seguridad es de vital importancia para el análisis de riesgos, prevención de accidentes y a prolongar la vida de todo ser humano involucrado en las actividades laborales.

Otro concepto importante es la **ERGONOMÍA**, que es la disciplina que realiza el estudio y diseño de las áreas de trabajo, herramientas utilizadas y las actividades que se realizan, con el propósito de adecuar el trabajo al trabajador.

Son las técnicas preventivas que busca la adaptación del ambiente del área trabajo al hombre y lo que busca es otorgarle un ambiente adecuado ajustándose al estándar internacional.

Es la adaptación y diseño de la maquinaria para el manejo del operador, ya que su interactividad hace más fácil su seguridad y salud optimizando el proceso productivo.

Sin lugar a dudas la aplicación de la ergonomía es una solución a grandes problemas que sufre el colaborador dentro del área de trabajo sin dejar de lado la productividad empresarial.

Por otra parte la **PREVENCIÓN DE RIESGOS**, es básicamente la política que se aplica para garantizar la salud de los colaboradores de una empresa u organización, esto por parte de la alta directiva o el empresario el cual tiene la obligación de dar garantías de salud y seguridad de los colaboradores en todos los aspectos que se relacionen a su trabajo. De tal forma las organizaciones de todo tipo tienen que someterse a las normas dadas según la cantidad de trabajadores y del origen del nivel de peligrosidad de las actividades que realicen ya sea en la exposición a agentes químicos, calor, frío, ruido, vibración, iluminación y agentes biológicos (LEY N° 29783, 2016).

Luego en el **MÉTODO ERGONÓMICO**, se podría decir que evalúa y se centra en analizar un determinado factor que implique un riesgo (repetitividad de movimientos, posturas forzadas, levantamientos de cargas, entre otros.) para luego determinar su grado de afección hacia el individuo en evaluación para luego plantear posibles alternativas de solución, esto métodos son por ejemplo en método RULA y REBA (ISTAS, 2009).

Otro concepto que implica el análisis del presente proyecto es el **FACTOR DISERGONÓMICO**, que viene a ser las aplicaciones inadecuadas del tipo de sistematización hombre-máquina, basándose del punto de partida del diseño, construcción, ubicación de maquinaria, operación, conocimientos, habilidades, condiciones y características de los colaboradores y de las interrelaciones con el medio ambiente laboral (CIUDAD, 2019).

Pero estos conceptos no serían un hecho sin no existiese una **NORMATIVIDAD**, por la revolución industrial y el crecimiento económico, se han registrado innumerables casos de accidentes y enfermedades laborales, es por ello y con el objetivo de reducir los índices registrados se constituyeron organismos internacionales que en coordinación con cada estado se dedican a la prevenir, sancionar y fiscalizar continuamente la seguridad y la salud del trabajador.

Estos **ORGANISMOS INTERNACIONALES**, tiene como finalidad primordial promover una cultura de seguridad y salud en cada organización empresarial a nivel mundial, dar cumplimiento a las normas en cualquier ámbito y estado en beneficio del trabajador. Éstos son: ISO 45001, OHSAS 18001, OIT (Organización internacional del trabajo), PIACT (El programa internacional para la mejora de las condiciones y medio ambiente de trabajo), AISS (La asociación

internacional de la seguridad social), La unión europea (GÓMEZ, 2016).

Luego tenemos a los **ORGANISMOS NACIONALES**, en esta parte trataremos la norma que rigen en nuestro país y las instituciones encargadas de hacerlas efectivas ante la sociedad.

En el marco normativo, se tiene la ley y reglamentos vigentes que rigen en el Perú, esto incluye los 103 artículos de la Ley N° 29783, las modificatorias de la Ley N°30222 y el D.S. N° 005-2012-TR y D.S. N°006-2014-TR (PINTO, 2015).

Cabe mencionar que en esta Ley 29783, en su artículo 49, detalla que el empleador está obligado a dar garantías a los colaboradores en todo lo relacionado con la seguridad y la salud en el desarrollo de sus labores ya sea en el centro de laboral o fuera de éste (EL SERVICIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, 2012).

Dada la coyuntura internacional y nacional por la pandemia del COVID 19, se hizo una modificación a la norma:

- RM. 139-2020, Prevención y atención de personas afectadas por covid-19 en el Perú.
- RM. 055-2020 TR. Guía para la prevención del coronavirus en el ámbito laboral
- RM. 258-2020-MTC. Protocolo sanitario sectorial para la prevención del covid19, para los servicios de telecomunicaciones.
- RM. 239-2020 MINSA. Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a covid-19.

En el marco institucional, podemos mencionar en primer lugar al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), que viene a ser el ente que se responsabiliza de velar por la Seguridad y Salud ocupacionales (YUPANQUI, 2011). Cuenta con 2 direcciones generales y 1 consejo nacional:

- Dirección General de Derechos Fundamentales de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Dirección General de Inspección de Trabajo.
- Consejo Nacional de Trabajo y Promoción del Empleo (CNTPE).
- Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL).

Luego también cabe mencionar que el Ministerio de Salud (MINSA), está encargado de conducir, regular y promover la intervención del Sistema Nacional de Salud, esto con el objetivo de cuidar y proteger la dignidad individual, enfatizando la salud, realizando prevenciones de las enfermedades y dar garantías para la atención completa de la salud de todos los ciudadanos de nuestro país.

Posteriormente la Organización de Empleadores está formado por diferentes comités, estos juntan a las más importantes empresas que lideran cada rubro, según su actividad de manufactura (YUPANQUI, 2011).

- Sociedad Nacional de Industrias (SIN)
- Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE)

Luego en la Organización de Trabajadores, se puede decir que los sindicatos forman un factor que es necesario para la mejora de las condiciones laborales (YUPANQUI, 2011).

- Consejo Consultivo Laboral Andino
- Confederación General de Trabajadores del Perú.
- Central Unitaria de Trabajadores del Perú.
- Confederación de Trabajadores del Perú.
- Central Autónoma de Trabajadores del Perú

III. METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Será de manera aplicada, ya que se usará la teoría de seguridad y salud ocupacional para aplicarlo a la realidad de las empresas del rubro de los call centers.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: Será un diseño pre experimental donde la variable independiente, La normatividad de seguridad y salud ocupacional, se implementará a través de procedimientos y políticas mientras que la variable dependiente, Prevención del riesgo que puede ser disergonómico y de salud, se medirá antes y después del análisis.

G1 O1 X O2:

GX: Empresa call center

O1: Prevención de riesgos antes de la implementación

X: Normas de seguridad a implementar

O2: Prevención de riesgos después de la implementación

3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Para el presente proyecto de investigación se determinó las siguientes variables:

V.I: La normatividad de seguridad y salud ocupacional.

V.D: Prevención del riesgo que puede ser disergonómico y de salud.

TABLA 3.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
INDEPENDIENTE: LA NORMATIVIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Son las leyes y decretos supremos relacionados a seguridad y salud ocupacional. Dentro de ellas tenemos: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783, las modificaciones de la Ley N°30222 y lo reglamentado en el D.S. N° 005-2012-TR y D.S. N°006-2014-TR. Cuyo fin es Promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el País. El empleador debe adoptar un enfoque de sistema de gestión en el área de seguridad y salud en el trabajo, de conformidad con los instrumentos y directrices internacionales y la legislación vigente. Art. 26, 68, 87.	Se mide a partir de Hojas de verificación, CHECK LIST, a partir de las normas de seguridad salud ocupacional y para comprobar si la empresa cumple con las normatividad establecida por el estado peruano.	Normatividad en los riesgos ergonómicos	(N° REQUISITOS EJECUTADOS/N° REQUISITOS SOLICITADOS) * 100	RAZÓN
			Normatividad en la seguridad industrial		
			Normatividad de SSO ANTICOVID		
			Normatividad de SSO organizacional		
DEPENDIENTE: PREVENCIÓN DE RIESGOS	Son las políticas que se aplican para garantizar la salud de los colaboradores de una empresa u organización, esto por parte de la alta directiva o el empresario el cual tiene la obligación de dar garantías de salud y seguridad de los colaboradores en todos los aspectos que se relacionen a su trabajo (LEY N° 29783.2016).	Se puede medir a partir de herramientas de mejora continua, verificando la situación actual del nivel de riesgos para luego planificar y poner en ejecución las políticas de prevención.	Riesgo Disergonómico	_ NIVEL DE RIESGO (SEVERIDAD)	ORDINAL
			Riesgo de Salud	_ NIVEL DE CUMPLIMIENTO	

3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

POBLACIÓN: Será constituido por el universo de los puestos laborales del call center en el área de producción de la empresa que se analizarán en la presente investigación, este se compone del puesto laboral de asesor comercial (180 individuos), puesto de verificador (20 individuos) y puesto de auditor de calidad (10 individuos), dicho análisis se realizará en 20 días antes y después de la implementación.

MUESTRA: Esta será determinada de manera no probabilística y se escogerá al puesto de trabajo de asesor comercial ya que al tener la mayor cantidad de trabajadores, por ende tiene un mayor riesgo disergonómico y de salud.

MUESTREO: El tipo de muestreo será no aleatorio.

UNIDAD DE ANÁLISIS: En el presente proyecto se procederá a analizar las actividades laborales en los puestos de trabajo descritos en la población, esto durante 20 días que durará la aplicación de estudio en la empresa de call center.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Siguiendo los objetivos específicos, se emplearán como técnicas y herramientas para recopilar los datos lo siguiente:

Técnicas

- **Entrevista**

Se procederá a realizar una entrevista al supervisor del área de producción, previa cita y acuerdo, para que de esta forma se pueda obtener la información más óptima acerca de la situación actual de los colaboradores de la empresa y de la forma de cómo se desarrollan en cada puesto de trabajo.

- **Observación**

En esta técnica, como autor de la investigación, se procederá a realizar observaciones metodológicas a cada puesto de trabajo siguiendo las matrices de análisis para que de esta forma se logre identificar los riesgos tanto ergonómicos y de salud.

Instrumentos

En el caso de la entrevista se usará como instrumento un formato de guía de entrevista y/o cuestionario de encuesta el cual se puede apreciar en los anexos de la presente investigación al igual que el formato de guía de observación de campo.

3.5. PROCEDIMIENTOS

- Para que se pueda conocer la situación actual de los trabajadores de la empresa en temas relacionados con la seguridad y salud, se acordará una entrevista con el supervisión del área de producción en la cual se usará una guía de entrevista con una encuesta el cual tendrá un cuestionario cuyo formato será de un CHECK LIST de cumplimiento de normas. En la entrevista también se determinará el organigrama de la empresa además del diagrama del proceso productivo DOP.
- Luego para evaluar los riesgos presentes en cada puesto de trabajo, se realizará una observación de forma directa a las actividades del proceso productivo de los colaboradores, para esto se usará un guía de observación de campo como una matriz IPERC, también se optará por una guía de observación determinados por los métodos ergonómicos.
- Una vez obtenidos los datos se recopilarán en los formatos usados tanto en la entrevista como en la observación para determinar la situación actual de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo en el call center, los factores disergonómicos y riesgos de salud ante la pandemia del COVID-19, esto durante los 20 días que durará el estudio antes y después de la implementación.
- Posteriormente se implementará un plan de mejora, para ello se recurrirá primero a mostrar los resultados del análisis al área de supervisión para luego sugerir las nuevas políticas en la implementación de un SGSST.
- Para la mejora continua se volverá a evaluar con los instrumentos antes descritos, guía de observación de campo IPERC y encuestas, de esta forma verificar si la propuesta tuvo resultados positivos.

3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Dado que el proyecto de investigación es de carácter cuantitativo entonces se realizará el análisis de los datos recolectados para comprobar si se acepta la hipótesis propuesta en el presente estudio. Se empezará a llenar los datos y resultados en los formatos según los indicadores de las variables ya determinadas y luego con el uso del programa EXCEL obtener los valores del grado de severidad y el nivel de importancia, esto según los criterios ponderados ya dados por la misma guía, luego se realizará una tabulación para obtener un gráfico estadístico de barras. Con los resultados podremos alinear si la empresa de call center cumple con lo dispuesto en la Ley 29783.

En el nivel inferencial, la hipótesis tendrá la aprobación mediante una medición estadística basándose en los parámetros descritos en la Ley 29783 y el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (D.S. N° 005-2012-TR).

3.7. ASPECTOS ÉTICOS

Todos los datos y valores obtenidos en la empresa del rubro del call center, que servirán para el desarrollo del proyecto de investigación, serán de propiedad intelectual de la empresa en estudio, no existirá ninguna intención de alterar o falsear la información descrita ya que su único fin es académico.

IV. RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA

4.1.1. DATOS DE LA EMPRESA

- Razón social: CASTILIAN ENTERPRISE UNION SUCURSAL PERÚ
- Actividad: Telemarketing
- Dirección: Calle Alfonso Ugarte N° 453 Trujillo

4.1.2. PERFIL DE LA EMPRESA

La empresa es una organización conformada por inversión extranjera cuya actividad es el marketing digital, asesoramiento y ventas de bienes y servicios teniendo como usuarios finales el mercado nacional y español.

4.1.3. MISIÓN

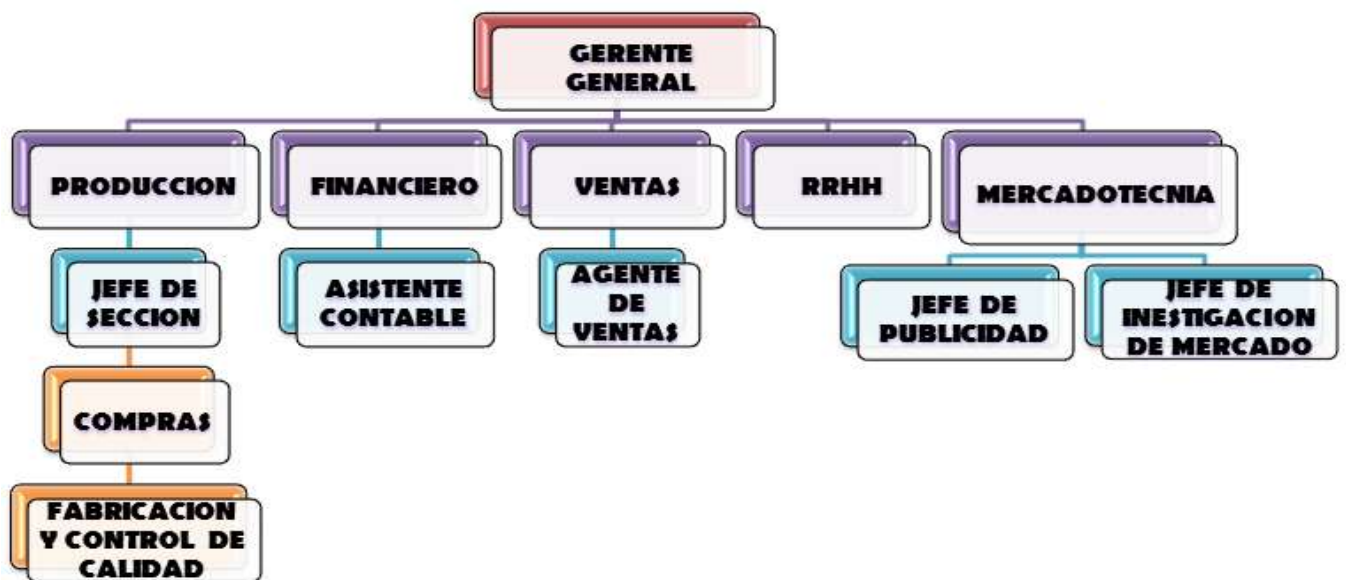
Satisfacer a los clientes en los objetivos y necesidades que nos soliciten y llegar a más mercados internacionales.

4.1.4. VISIÓN

Convertirnos en la empresa que lidere en el sector del CALLCENTER y telecomunicaciones de nuestra región.

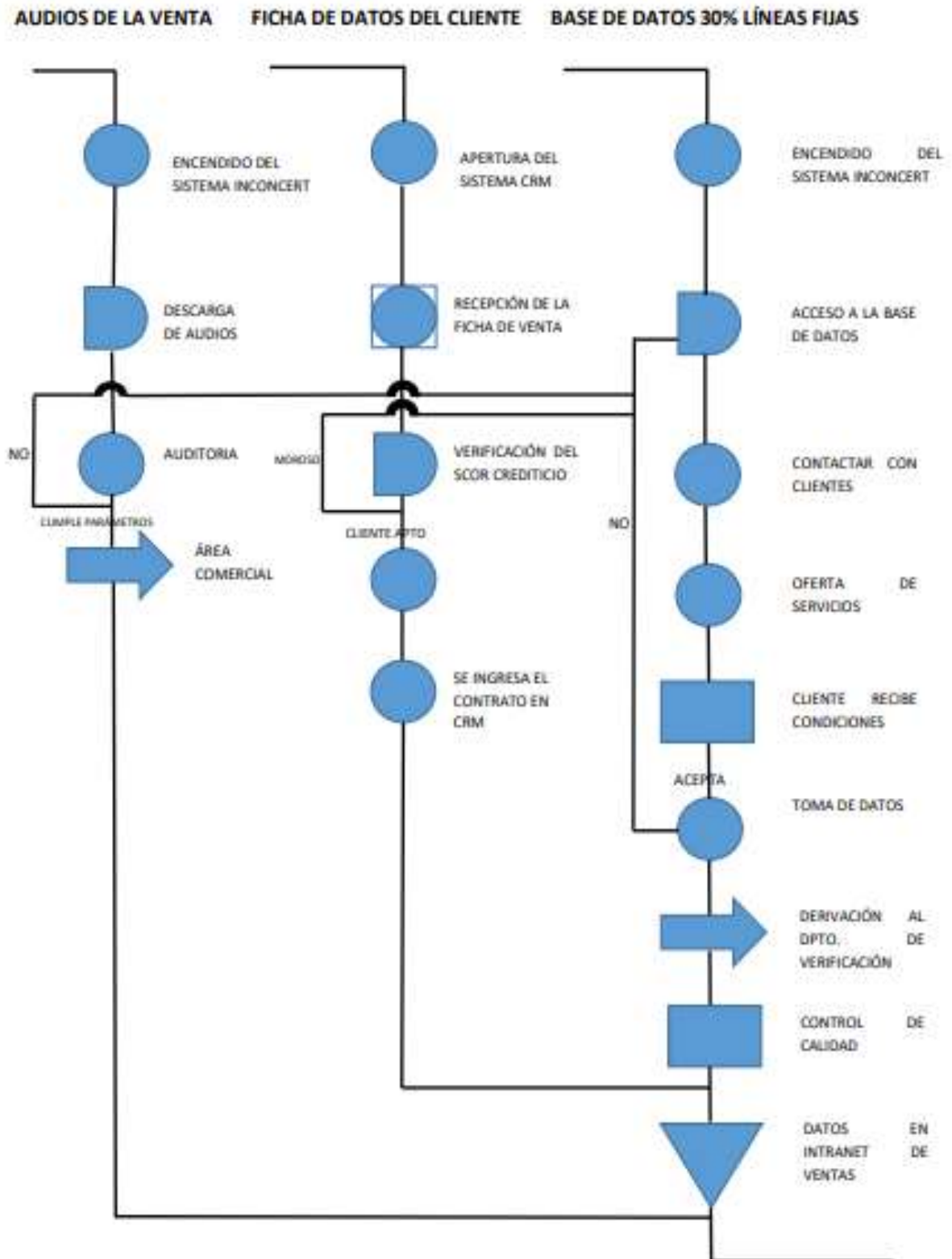
4.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

FIGURA 4.1. ESQUEMA DE LA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA



4.1.6. DIAGRAMA DE PROCESOS

FIGURA 4.2. DIAGRAMA DOP DEL PROCESO DE VENTAS



4.2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA CASTILIAN ENTERPRISE UNION

El diagnóstico se realizó en el área de producción (comercial) de la organización, para ello se usó como instrumento una entrevista con un cuestionario a uno de los supervisores del área comercial, posteriormente se hizo una observación en las labores de los agentes comerciales que se están desempeñando de manera presencial, cabe mencionar que la empresa está cumpliendo con lo dispuesto por el gobierno peruano de solo tener un aforo del 30 %, el resto de agentes y trabajadores se ajustó al método del teletrabajo remoto.

4.2.1. DESARROLLO Y MAPEO DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN

4.2.1.1 TECNOLOGÍAS Y EQUIPOS EXISTENTES

Debido a que el proceso de producción es totalmente informático, se usan SOFTWARE'S y HARDWARE'S para cada tipo de área, de esta manera los equipos se detallan a continuación:

A. Ordenador de escritorio HP: consta de CPU con un disco duro de 250 GB, de un procesador CORE I5 INTEL, memoria RAM de 8 GB, monitor de 19" HD, teclado y ratón convencionales, auriculares LOGITECH USB 3.0. Este equipo es usado en el área comercial, tramitación y verificación – calidad.

B. Mobiliario de oficina: Pupitre personal de melamine con una altura de 70 cm de altura con aberturas para ingreso de cables de conexión, silla con soporte nivelador de altura y rotador con base de 5 ruedas giratorias (no tiene apoyabrazos). Este material también se usa en las áreas antes mencionadas.

C. CRM: Este SOFTWARE es usado en las áreas mencionadas para corroborar la cobertura del cliente verificando su dirección además de identificar si el cliente es apto para contratar los servicios mediante el “escorido” de su DNI, cabe mencionar que en el área de VERIFICACIÓN el CRM a usar tiene un apartado adicional ya que hay se tramita el contrato.

D. INCONCERT: Este SOFTWARE es el que permite que el área comercial acceda a la base datos de los posibles prospectos además le permite al área de CALIDAD descargar los audios de las llamadas realizadas por la plataforma.

4.2.1.2. ACCESO A LA BASE DE DATOS

A. Encendido del sistema INCONCERT: Para el encendido y “corrida” de este sistema es necesario ingresar primero el usuario y la clave proporcionado por el asistente del SOFTWARE en la interfaz del trabajo remoto, como extra esta base de datos consta de un 30% de números fijos de diferentes clientes del área geográfica a llamar y el resto es de números móviles.

B. Acceso a la base de datos: Una vez que se ingresó al sistema INCONCERT, se tiene que usar en la interfaz del programa, el anexo de base de datos que está dividido en campañas de ventas con diferentes tipos de clientes, de no recurrir a este anexo no se podrá acceder a dicha base.

C. Contactar con los clientes: Con el acceso a la base de datos, el asesor comercial tendrá la opción de poder hablar con todos los distintos clientes que son entre 180 a 200 contactos diarios (8 horas al día por 5 días a la semana). El asesor podrá escoger las horas de “LOGIN” y el destino al que quiere llamar.

D. Oferta de servicios: Según la oferta con la que cuenta el servicio a vender y el tipo de cliente que le toca al asesor, éste expondrá las diferentes opciones y tarifas del producto a vender, es aquí donde el asesor corroborará la dirección del cliente y su DNI para ver si es posible darle el servicio.

E. Cliente recibe condiciones: Si el cliente está de acuerdo con la oferta entonces el asesor describe las condiciones contractuales de la oferta del servicio, es aquí donde el cliente se puede tomar unos minutos de análisis para contratar el servicio. En el caso de que el cliente no le interese la propuesta el asesor codificará la llamada con el ítem que corresponda y regresará el número a la base de datos.

F. Toma de datos: Si el cliente acepta las condiciones, el asesor comercial empieza a llenar la solicitud contractual para posteriormente confirmar la oferta. En el sistema del asesor se encuentra una ficha virtual que será llenado con los datos del cliente, prospecto, desde el DNI hasta su número de cuenta, una vez terminado la toma de datos se envía la ficha al departamento de verificación.

G. Derivación al Dto. de verificación: El agente verificador recibe, online, la ficha del cliente para luego cargar los datos en el CRM corporativo, con este aplicativo

se podrá determinar estado de scoring (morosidad del cliente) y si puede acceder a la oferta dada por el agente comercial. Si el cliente es apto para contratar se realiza la grabación contractual de la oferta en el cual se le lee todas las condiciones del contrato si el cliente está de acuerdo con todo lo estipulado se guardan los datos en el intranet de ventas para que luego el área técnica agende para la instalación del servicio facilitado. En caso de que el cliente no pase el scoring sus datos serán regresados a la base de datos, posteriormente si el cliente no está de acuerdo en la lectura del contrato se envían los datos al departamento de calidad para su auditoría.

H. Control de calidad: En el caso que el cliente muestre dudas durante la lectura del contrato e indique que no fue lo ofrecido por el asesor comercial, entonces el agente verificador enviará los datos del cliente y del pedido (venta) al departamento de control de calidad para realizar las auditorías correspondientes y determinar si el asesor cometió alguna falta de calidad para luego realizar el feedback correspondiente y corregir los errores de información y resolver el incidente con el cliente para que se siga con el proceso de contratación.

I. Datos en intranet de ventas: Una vez terminado todo el proceso de verificación de la oferta en la cual el cliente aceptó todos los términos y condiciones del contrato verbal, los datos del cliente son archivados y derivados en un intranet general de ventas para que luego el departamento técnico de instalaciones del servicio llame al cliente para coordinar la fecha de instalación.

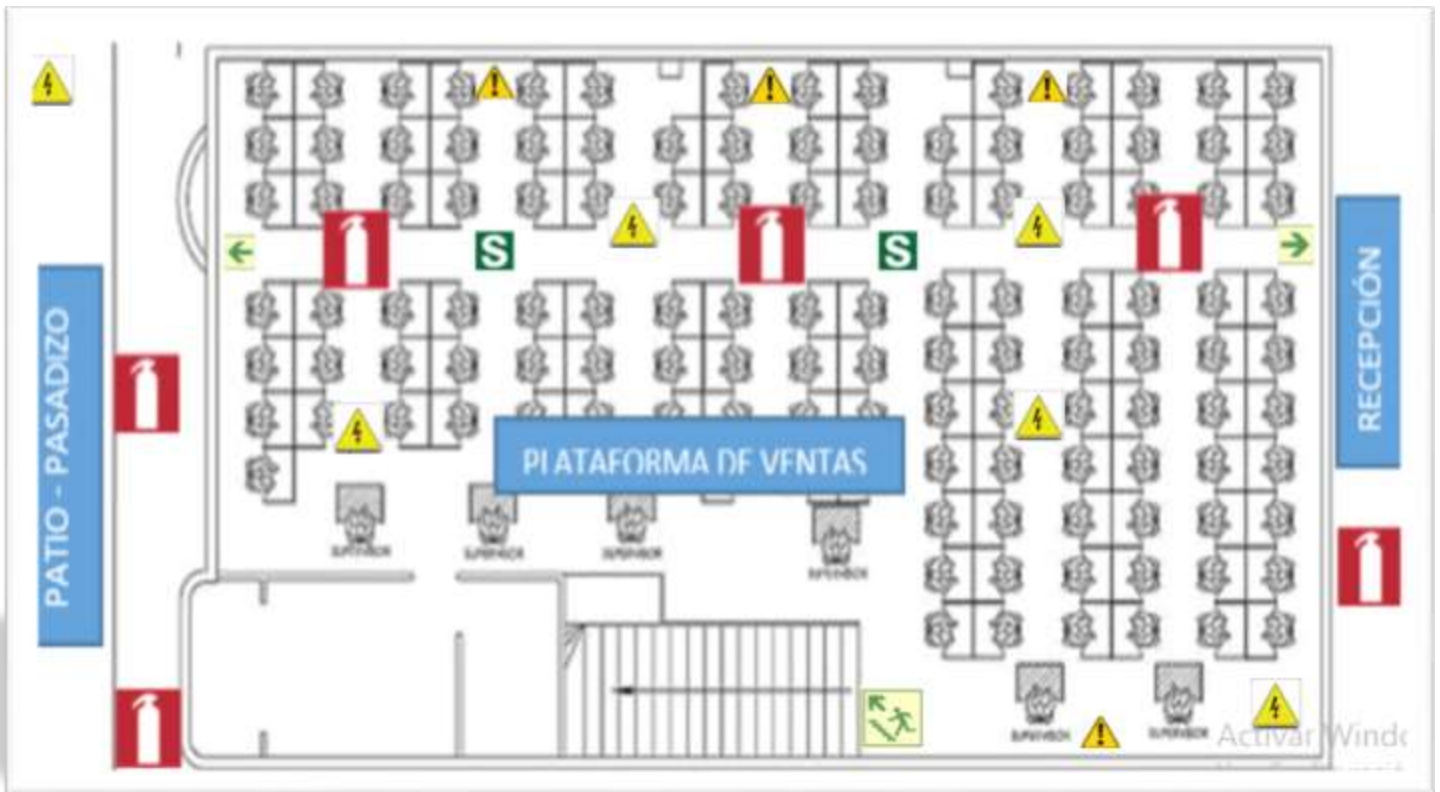
FIGURA 4.3. MAPEO DEL PROCESO








4.2.2. MAPA DE RIESGOS

En la empresa CASTILIAN ENTERPRISE, como en toda empresa, existen peligros y riesgos a los que están expuestos los trabajadores, este tipo de problemas para la empresa se pueden identificar realizando un análisis de la disposición de los diversos elementos de la empresa que se encuentran en las diferentes áreas tanto de producción como administrativa, para ello se mostrarán los mapas de riesgo tanto del primer como del segundo nivel de la organización.

FIGURA 4.4. MAPA DE RIESGO DEL PRIMER PISO, PLATAFORMA DE VENTAS



LEYENDA:

-  EXTINTOR
-  RIESGO ELÉCTRICO
-  ATENCIÓN VENTANAS CERCA
-  ZONA SEGURA EN CASO DE SISMO
-  SALIDA



SALIDA ESCALERAS

En la figura 4.4 podemos observar la disposición de los diversos elementos que están en el área de producción (ventas), consta de 6 extintores colocados en lugares estratégicos en caso de un incendio; 2 señales de zona de segura en caso de sismos, podría añadirse dos más; 5 señales de riesgo eléctrico que son justas y correctas; una señal de la escalera y dos señales para la entrada y salida, lo que no cuenta pero que se ha agregado es la señal de atención que podrían ser 4, colocadas en las ventanas ya que estas no tienen mica de seguridad y ante un incidente podría provocar lesiones punzocortantes.

FIGURA 4.5. MAPA DE RIESGO DEL SEGUNDO PISO, OFICINAS Y OTRAS ÁREAS



LEYENDA:



EXTINTOR



RIESGO ELÉCTRICO



ATENCIÓN



ZONA SEGURA EN CASO DE SISMO



SALIDA



SALIDA ESCALERAS



RIESGO FUEGO

En la figura 4.5 nos muestra el mapa de riesgo del segundo nivel que básicamente está constituido en la mayor parte de su pared por administrativos, podemos observar 4 extintores, podría agregarse uno en el depósito; 5 señales de riesgo eléctrico que están de forma correcta; 3 señales en caso de sismo, faltaría uno más en el comedor; una señal de fuego abierto en la cocina; señalizaciones para la escalera y entrada y salida además de una señalización de atención en el balcón para tomar precauciones y evitar el riesgo de una caída.

4.3. RESULTADO DE LAS HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

4.3.1. RESULTADO DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL SUPERVISOR DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA PLATAFORMA DE VENTAS DE LA EMPRESA CASTILIAN ENTERPRISE UNION

Se realizó la entrevista con el supervisor del área de producción de la empresa Castilian Enterprise, Elvis Bernal Torres, en la cual se usó un cuestionario y a continuación se muestra el detalle

TABLA 4.1. ENTREVISTA AL SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN

EMPRESA	CASTILIAN ENTERPRISE UNION
ENTREVISTADO	ELVIS BERNAL TORRES
CARGO	SUPERVIO DE PRODUCCIÓN
AÑOS EN EL CARGO	2.5 AÑOS
ÁREA	PLATAFORMA DE VENTAS
MODALIDAD	REMOTO/TELETRABAJO



1. DIMENSIÓN		POLÍTICA EMPRESARIAL	
N°	PREGUNTA	RESPUESTA	COMENTARIO
1	¿Cuenta con una política empresarial sobre seguridad y salud ocupacional sobre todo por la aparición del COVID-19?, De ser así ¿Cuál es dicha política?	Si cuenta, pero se ha reforzado por la pandemia con el establecimiento de un comité, se siguen los protocolos de bioseguridad además de un seguimiento de un plan de vigilancia ANTICOVID.	Esta política empresarial sobre seguridad y salud ocupacional, solo fue visible desde que empezó la pandemia.
2	¿Cuentan con alguna política específica relacionada a los temas de cuidado de la salud y seguridad laboral? (De no ser así, ¿existe algún lineamiento específico?)	Sí, por la pandemia se actualizan los protocolos COVID-19, en base a las modificatorias del gobierno y las normas sectoriales.	Cumplen con las disposiciones del gobierno.
3	¿Cuáles son los pilares que orientan dicha política de seguridad y salud ocupacionales?	Proteger a la población laboral tanto en temas de seguridad como salud ocupacional.	Tal cual, se redujo el aforo de empleados optando por el teletrabajo a más de un 70% de los colaboradores.
4	¿Cuáles son las acciones que van orientadas para la implementación de dicha política?	Reunión del comité de SSO, establecer lineamientos, control y vigilancia.	Cada mes nos envían boletines de dichas reuniones a nuestros correos corporativos.
5	¿Cómo categorizaría la priorización de temas de salud y de seguridad laboral por la empresa?	Buena, ya que se ha cumplido con lo dispuesto.	Cumplen con los protocolos para los trabajadores que laboran de manera presencial, pero faltan mejoras.

2. DIMENSIÓN		RECURSOS HUMANOS	
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA	COMENTARIO
1	¿Quiénes son los encargados(as) de implementar dicha política y lineamientos? Nombres y ahondar en el perfil de los encargados.	Los miembros del comité de SSO, integrado por 5 representantes del empleador y 5 representantes de los trabajadores.	Desde que empezó la pandemia, en los boletines informativos se nos informó de las personas integrantes de dicho comité.
2	¿Los encargados(as) se encuentran dentro de un departamento específico con funciones establecidas?	Si, entre el área administrativa y producción.	El comité es bipartito.
3	¿Con que temporalidad se actualiza al personal encargado?	De manera mensual.	La información es precisa.
4	En relación a capacitaciones de seguridad y salud laboral, ¿quién es el encargado?	El área administrativa.	La capacitación es virtual con WEBINARS y encuestas por GOOGLIFORMS.
5	¿Existe algún tipo de consultor externo que esté involucrado en la implementación y seguimiento?	Si, un especialista en temas de SGSSO.	No se detalla en los correos dicho personal.
6	¿Cuentan con una comisión de seguridad e higiene? ¿Quiénes lo forman?	No, todo se establece con el comité de SSO.	En todo caso la comisión seguiría siendo el área administrativa.

3. DIMENSIÓN		PLANTA	
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA	COMENTARIO
1	¿Usted asocia que la actividad productiva de la empresa genera algún tipo de riesgo? De ser así, ¿Cuáles son esos riesgos?	Si, de carácter ergonómico y de salud por los contagios que puedan darse por el COVID-19.	En el caso de los asesores telefónicos el riesgo de seguridad y salud ocupacional es ergonómico y por la aglomeración existe el riesgo de enfermarse de COVID-19.
2	Número de empleados en total	De la plataforma, 200 colaboradores.	
3	Número de empleados dedicados a la producción	114 asesores comerciales.	
4	Roles de cada empleado	Producción, ventas y asesorías por teléfono.	
5	Años que tiene operando la planta	12 años.	

4. DIMENSIÓN		INSTALACIONES Y SEÑALIZACIÓN EN PLANTA	
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	¿En cuestiones de verificación ocular en planta, que función desempeña usted? ¿Con que temporalidad las realiza y lleva algún registro?	Supervisar el desarrollo de actividades del personal a mi cargo, esta actividad en planta es a diario con un registro de incidentes.	Cuando el trabajo era presencial al 100% el control era diario.
2	¿Con qué tipo de instalaciones cuenta la planta en caso de accidentes a trabajadores?	La empresa cuenta con lactario y área de salud ocupacional.	Falta implementar esa área ya que solo es de uso básico.
3	¿Cuentan con algún grupo de personas dedicadas al orden y limpieza en la planta?	Si, el personal de mantenimiento.	
4	Temporalidad de mantenimiento de las instalaciones de la planta.	Es de forma diaria aun durante la pandemia, desinfectando las instalaciones para la seguridad de los trabajadores que están de manera presencial (20%).	
5	Me he dado cuenta que posee una serie de señales la planta, ¿Cuáles son las áreas con mayor señalización?	Son de incendios, zona en caso de sismos y ahora de riesgo biológico.	Las señalizaciones son correctas pero podría ponerse en lugares más visibles.
6	¿Existe algún tipo de capacitación para el personal para entender dichas señales?	De momento las capacitaciones son relacionadas a la pandemia.	No existe otro tipo de capacitación.
7	Temporalidad de mantenimiento de la señalización.	La misma que se realiza por el personal de mantenimiento.	El personal de mantenimiento se encarga de todo con lo concerniente a limpieza.
8	¿De qué manera identifican los fluidos en las tuberías?	Solo en caso de alguna avería.	La empresa no posee tuberías distintas a la de servicios básicos.

5. DIMENSIÓN		PREVENCIÓN Y CONTROL / RM MINSA	
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	¿El equipo de protección personal es proporcionado a los trabajadores? ¿De qué manera se les enseña la función de dicho equipo?	Si, la empresa proporciona mascarillas, el uso correcto de éstas es informado al personal por boletines a sus correos.	Solo es básico lo proporcionado.
2	¿De qué manera responden los trabajadores ante el uso del equipo? ¿Siguen las instrucciones de manera correcta?	Se han registrado actitudes incorrectas, que se están mejorando.	Falta más concientización al personal de trabajo presencial.
3	¿Utilizan señalizaciones en las áreas de tránsito y operación? Profundizar en qué áreas.	Si, en el área de producción y mantenimiento.	La empresa cumple con las señalizaciones en la empresa.
4	¿Qué método utilizan para identificar y clasificar los riesgos en el trabajo?	Verificar, identificar y clasificar el riesgo que pueda producir un peligro en la seguridad y salud del colaborador.	
5	Me ha comentado que se brinda equipo de protección personal a los trabajadores, ¿de qué manera determinan el tipo de equipo que debe utilizarse?	Hoy en día para los asesores comerciales, el tipo de EPP se determina según lo dispuesto por el MINSA.	En la empresa mascarilla quirúrgica.
6	¿Fomentan el uso obligatorio de dicho equipo en ciertas áreas? ¿De qué manera?	Si, en el caso del personal presencial con afiches y charlas, al personal en remoto siempre por E-MAIL.	Toda la información es por correo electrónico.
7	En relación a incendios, ¿De qué manera los previenen? (Plan de atención a emergencias, brigadas contra incendio, simulacros de emergencia)	La empresa cuenta con extintores además de una manguera estilo bomberos dispuesta cerca del área de producción, además de simulacros tanto en caso de incendios como de sismos.	
8	¿De qué forma se protegen ante posibles incendios? (Equipo de protección, extintores)	El área de mantenimiento tiene un protocolo a seguir pero no cuenta con todos los EPP's.	Implementar más este departamento ya que el material en la empresa es muy inflamable.
9	¿Con que temporalidad se capacita al personal ante incendios?	No hay capacitaciones para estos casos de momento.	

4.3.2. RESULTADO DE LA APLICACIÓN DEL CHECK LIST DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL EN BASE A LA R.M. 375-2008 EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CASILIAN ENTERPRISE UNION

Para este diagnóstico, también se aplicó hojas de verificación para corroborar el cumplimiento de la norma.

TABLA 4.2. CHEK LIST

AUTODIAGNÓSTICO EN ERGONOMIA (RM 375-2008)				
FACTORES DE RIESGO DISERGONÓMICO			Cumplimiento de la norma	Observaciones
MANIPULACIÓN MANUAL DE CARGA			84%	
1	¿Se permite al trabajador, realizar transporte manual de carga que puede comprometer su salud?	S I	* 100%	Al ser un área de uso informático, no existe manipulación de cargas.
2	¿Los pesos que deben manipularse son inferiores a 25 kg en varones?	S I	* 100%	Más allá de archivos y útiles de oficina, no existe en el área de producción objetos pesados.
3	En trabajadores varones entrenados, ¿el peso de la carga es mayor a 40 kg?	S I	* 95%	Solo en excepciones existe un apoyo al área de mantenimiento.
4	¿Los pesos que deben manipularse son inferiores a 15 kg en mujeres y adolescentes?	S I	* 98%	Si ya que es el mismo tipo de trabajo que el de los hombres.
5	¿Se controla el peso máximo de manipulación de carga en trabajadores adolescentes?	S I	* 100%	No existen colaboradores menores de 18 años en la empresa.
6	¿El peso y tamaño de la carga son adecuadas a las características físicas individuales?	S I	* 90%	Existen equipos de trabajo que son integrados por mujeres y que tienen que desarrollar eventuales esfuerzos.
7	¿Se utilizan ayudas mecánicas en la manipulación de cargas?	S I	* 100%	No, el trabajo es de oficina.
8	Si las cargas sobrepasan los 25 kg para hombres y 15 kg para mujeres, ¿utiliza ayudas mecánicas en la manipulación?	S I	* 90%	En casos que se traslada material de papelería y útiles de implementación, se usa un andamio pequeño rodante.
9	¿Se realiza el transporte de materiales con carretas u otros equipos mecánicos?	S I	* 100%	
10	¿Las cargas que se transportan son mayores a 60 cm. de ancho por 60 cm. de profundidad?	S I	* 100%	

1	¿Se controla que se manejen las cargas de forma correcta?	*	95%	El supervisor de área se encarga del desarrollo de actividades.
1 2	¿Utiliza la ecuación de NIOSH para estimar la carga máxima recomendada?	*	0%	No se usa ningún parámetro en las áreas de la empresa.
1 3	¿Maneja cargas subiendo cuestras o escaleras?	*	95%	No, pero existen casos que se tiene que subir material informático al segundo piso y la empresa no cuenta con ascensor.
1 4	¿Tratan de reducir las distancias de transporte con carga tanto como sea posible?	*	85%	
1 5	En caso de mujeres embarazadas, ¿son reubicadas en otro puesto para evitar la manipulación manual de cargas?	*	100%	
1 6	¿Se ha formado al personal sobre la correcta manipulación de cargas?	*	0%	No existen capacitaciones con respecto a riesgos ergonómicos en manipulación de cargas.
POSICIONAMIENTO POSTURAL		S I N O	80%	
1	¿Alternan el trabajo de pie con el sentado en sus trabajadores?	*	70%	Depende de la labor
2	¿Los trabajadores combinan movimientos de flexión y torsión?	*	90%	
3	¿El puesto de trabajo está diseñado para la correcta ejecución de las tareas?	*	80%	Falta de implantación de sillas de oficina actualizadas.
4	¿El espacio de trabajo es suficiente como para mover correctamente las piernas?	*	80%	
5	¿La distribución del mobiliario permite mantener un espacio de trabajo suficiente?	*	75%	Hay oficinas de espacios más reducidos
6	¿La superficie de trabajo es adecuada al tipo de tarea y a las dimensiones del trabajador, aproximadamente a la altura del codo?	*	80%	Se repite la falta de actualización de las sillas de oficina.
7	¿Los útiles de trabajo están lo suficientemente cercanos al puesto como para evitar estiramientos, inclinaciones o giros?	*	90%	
8	¿El diseño del puesto permite una postura de trabajo cómoda (de pie, sentada, etc.)?	*	85%	
9	¿Las sillas, sillones y camillas pueden regularse en altura?	*	90%	Falta de mantenimiento.

10	¿Se realizan tareas por encima del hombro y debajo de las rodillas?	*	100%	
11	¿Las sillas y sillones permiten girarse?	*	100%	
12	¿Utiliza sillas con reposabrazos?	*	30%	El 70% aproximadamente de sillas son básicas de oficina y algunas tienen más de 6 años.
13	¿El material de la tapicería de las sillas es deslizante?	*	100%	
14	¿Las tareas están bien distribuidas a lo largo de la jornada, alternando los descansos?	*	80%	En ocasiones se extienden minutos extras por temas de producción.
15	¿El diseño del puesto permite desarrollar cómodamente cualquier actividad?	*	95%	
16	¿El calzado empleado es ergonómico?	*	100%	De uso propio del colaborador.
17	¿La ropa de trabajo que se emplea es apropiada para la realización de las tareas?	*	100%	De uso propio del colaborador.
18	¿El trabajador no permanece de rodillas o en cuclillas de manera sostenida, ni lo hace repetidamente a lo largo de la jornada?	*	100%	
19	¿Coloca asientos para que el personal descansa durante las pausas, durante los trabajos de pie?	*	100%	
20	¿Se forma e informa a los empleados sobre la adecuada tarea de posturas?	*	70%	Con boletines por correo electrónico.
21	¿El tiempo efectivo de la entrada de datos en computadora es mayor a 5 horas?	*	50%	El personal de producción del CALL CENTER supera las 5 horas.
22	¿Da pausas de 10 minutos por cada 50 minutos de trabajo en trabajos de ingreso de datos en computadora?	*	50%	El trabajo en la computadora es constante.
23	¿Incentivan ejercicios de estiramiento?	*	30%	Se realizan actividades relajantes, pero solo en el personal de trabajo presencial.
EQUIPOS Y HERRAMIENTAS EN PUESTOS DE TRABAJO DE PRODUCCION		S I O	96%	
1	¿Las herramientas de trabajo empleadas permiten realizar cómodamente la tarea?	*	90%	Más implementación.
2	¿Los equipos y herramientas de trabajo se encuentran en buen estado?	*	90%	Cambio de algunas herramientas oficinas, como sillas y ordenadores.

3	¿Las herramientas causan presión de contacto?	*	100%	
4	¿Las herramientas se ajustan a la mano y los dedos circundantes al mango?	*	100%	
5	¿Se forma e informa a los empleados sobre las técnicas adecuadas de utilización de equipos?	*	100%	
EQUIPOS Y HERRAMIENTAS EN PUESTOS DE TRABAJO INFORMATICOS		S I	N O	88%
1	¿Las pantallas poseen protección contra reflejos?	*	50%	Casi la mitad de los monitores se han cambiado por resolución HD que ya incluye protección ANTIREFLEX, pero los demás son antiguos.
2	¿La parte superior de la pantalla se ubica a la misma altura que los ojos?	*	95%	En algunos casos la base del monitor no es movable.
3	¿La pantalla se encuentra colocada a una distancia no superior del alcance de los brazos?	*	95%	
4	¿El teclado es independiente?	*	100%	
5	¿El teclado está en el mismo plano que el ratón?	*	100%	
CONDICIONES AMBIENTALES		S I	N O	90%
1	¿Existe ventilación adecuada en los lugares de trabajo?	*	100%	
2	¿El procedimiento de ventilación empleado, evita que las concentraciones ambientales no excedan los límites permisibles vigentes?	*	90%	
3	Los locales de trabajo están diseñados de forma que garantice una adecuada renovación de aire?	*	90%	Depende mucho del uso del aire acondicionado.
4	¿El sistema de ventilación empleado, permite la entrada de aire fresco en reemplazo del extraído?	*	80%	
5	Los elementos estructurales de la construcción de los locales de trabajo se encuentran en buenas condiciones.	*	100%	
6	Las maquinas se encuentran con sus sistemas de protección.	*	90%	
7	Las herramientas y equipos se encuentran en buenas condiciones	*	100%	

8	Esta adecuadamente señalizado la necesidad de uso de elementos de protección personal y carteles de prohibición.	*	100%	
9	Se encuentran debidamente protegida todas las partes móviles, transmisiones y puntos de operación de maquinarias y equipos.	*	90%	
10	Las instalaciones eléctricas cumplen con la legislación vigente	*	100%	
11	Se prohíbe a los trabajadores cuya labor se ejecuta cerca de maquinarias en movimiento y órganos de transmisión, el uso de ropa suelta, cabello largo y suelto, y adornos susceptibles de ser atrapados por las partes móviles.	*	100%	
12	La bodega de almacenamiento de productos químicos cuenta con la autorización sanitaria correspondiente.	*	100%	Activar W
13	El personal que opera Grúas horquillas, poseen la licencia de conductos que exige la Ley de Tránsito.	*	100%	La empresa no posee dicha área.
14	Se cuenta con extintores de incendio.	*	100%	
15	En la bodega de productos químicos existe un sistema de detección y extinción automático de incendios.	*	90%	La empresa cuenta con aspersores contra incendios, solo falta actualizar.
16	Los extintores contra incendios se encuentran ubicados en lugares de fácil acceso.	*	100%	
17	El personal ha sido instruido respecto a la forma de usar los extintores.	*	50%	No, solo el personal de mantenimiento.
18	Los extintores contra incendio son sometidos a revisión, control y mantención de acuerdo a la normativa vigente.	*	100%	
19	Se entrega los elementos de protección personal adecuados al riesgo a cubrir	*	100%	Activar W Ve a Config
20	Los elementos de protección personal usados en los lugares de trabajo cuentan con certificación de calidad.	*	100%	

2 1	Existe un Plan de monitoreo que garantice el cumplimiento de los límites máximos permisibles, establecidos en la legislación vigente.	*	50%	El plan solo está referido al monitoreo ANTICOVID.
2 2	Se prohíbe la realización de trabajos, sin la protección personal, en ambientes en que la atmósfera contenga menos de 18% de oxígeno.	*	100%	
2 3	El personal expuesto a contaminantes químicos, se encuentra en programa de vigilancia médica.	*	100%	
2 4	Se posee evaluaciones de contaminantes en el ambiente de trabajo.	*	100%	
2 5	Si ésta evaluación esta sobre lo indicado en el Art.75, se ha controlado el riesgo para los trabajadores, de adquirir sordera profesional.	*	30%	Se hace una evaluación pero no es relevante
2 6	El personal expuesto, se encuentra en programa de vigilancia médica.	*	80%	Todo es en conjunto con ESSALUD. Activar W Ve a Config
2 7	Se posee evaluaciones de vibraciones	*	100%	La empresa no cuenta con equipos de impacto o vibración.
2 9	Si esta evaluación esta sobre lo establecido. Se ha controlado el riesgo para los trabajadores.	*	100%	
3 0	Se ha evaluado la exposición al calor que están sometidos los trabajadores, para comparar con los valores máximos permisibles.	*	100%	No existe exposición a este factor.
3 1	Se ha evaluado la exposición al frío a que están sometidos los trabajadores.	*	100%	
3 2	Están expuestos los trabajadores a bajas temperaturas, durante la jornada de trabajo.	*	100%	
3 3	Existen mediciones de iluminación general, en la empresa	*	50%	No está actualizado.
3 4	Existen mediciones de la iluminación en los puestos de trabajo (localizada).	*	50%	Activar W
3 5	¿Se efectúa exámenes biológicos a personal expuesto a agentes químicos, contemplados en la legislación vigente?	*	100%	

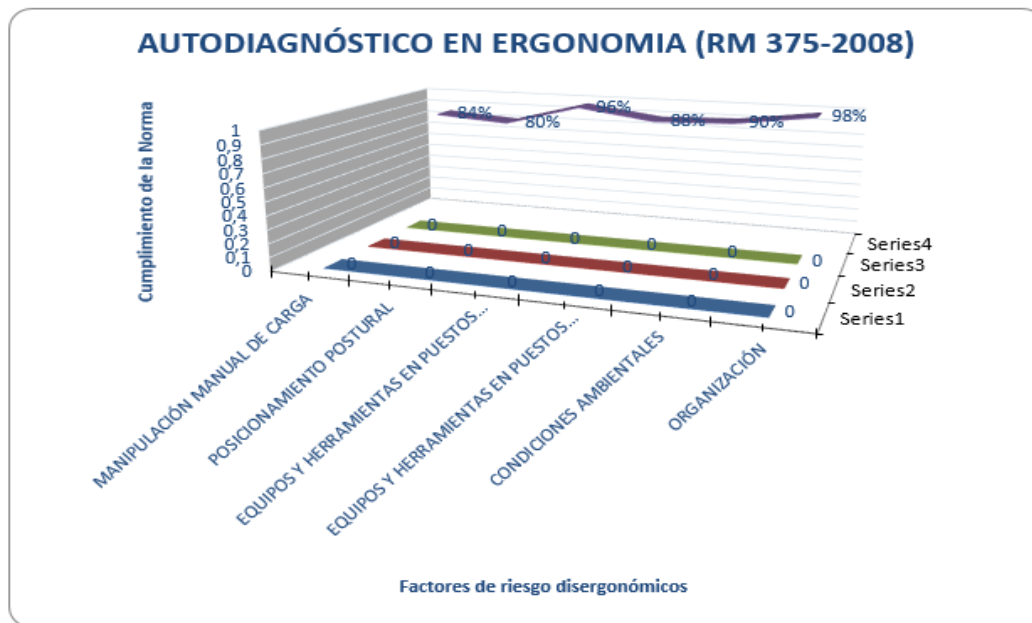
3 6	¿Se reubica a los trabajadores con exámenes biológicos alterados, en otras actividades que no expongan al trabajador al agente causante del daño?	*		100%	
ORGANIZACIÓN		S	N	98%	
1	¿Se impulsa a un buen clima de trabajo?	*		90%	Falta más recurrencia.
2	¿Están definidos claramente los roles y responsabilidades de los trabajadores?	*		100%	
3	¿Se establecen ritmos de trabajos que no comprometan la salud?	*		95%	
4	¿Se brindan capacitaciones y entrenamiento al personal?	*		100%	
5	¿Cuenta con sanitarios separados para hombre y mujer?	*		100%	
6	¿Cuenta con comedores para el personal?	*		100%	

Posteriormente se presenta el resumen para determinar la escala:

TABLA 4.3. RESUMEN DEL CHEK LIST

AUTODIAGNÓSTICO EN ERGONOMIA (RM 375-2008)	
MANIPULACIÓN MANUAL DE CARGA	84%
POSICIONAMIENTO POSTURAL	80%
EQUIPOS Y HERRAMIENTAS EN PUESTOS DE TRABAJO DE PRODUCCION	96%
EQUIPOS Y HERRAMIENTAS EN PUESTOS DE TRABAJO INFORMATICOS	88%
CONDICIONES AMBIENTALES	90%
ORGANIZACIÓN	98%

FIGURA 4.6. GRÁFICO ESTADÍSTICO DE ANÁLISIS DEL CHEK LIST



Según la norma en base a la R.M. 375-2008 se tiene la siguiente escala:

TABLA 4.4. ESCALAS DE EVALUACIÓN DEL CHEK LIST

ESCALA	
MUY DEFICIENTE	<50%
DEFICIENTE	50% - 75%
MEJORABLE	>75%

Al aplicar el diagnóstico y al obtener los valores porcentuales del cumplimiento de la norma de todos los factores de riesgo disergonómicos, se obtuvo que éstos se encuentran en la escala de > 75%, es decir el cumplimiento es aceptable y puede mejorarse. Siendo la organización y los equipos y herramientas en puestos informáticos los que tienen un mayor cumplimiento, 98% y 96% respectivamente, mientras que posicionamiento postural es la que tiene el menor cumplimiento con un 80%.

4.3.3. RESULTADO DE LA APLICACIÓN DEL CHECK LIST EVALUACIÓN RÁPIDA DEL CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN PARA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DEL COVID-19 EN EL TRABAJO

Se aplicó una hoja de verificación con una guía rápida dada por la SUNAFIL en el 2020 basada en riesgos laborales por COVID19.

TABLA 4.5. GUIA RÁPIDA DE CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN PARA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DEL COVID-19 EN EL TRABAJO

Domicilio Fiscal: AV CAMINO REAL NRO. 111 INT. 701 A LIMA Distrito: TRUJILLO Provincia: TRUJILLO Departamento: LA LIBERTAD									
Actividad Económica: TELEMARKETING Fecha de aplicación de la lista de verificación: (fecha de envío por parte de la empresa): 19/05/2021									
Aprobación del PVPC COVID-19 EN EL TRABAJO: <input type="checkbox"/> ACTIVIDADES Y SERVICIOS ESENCIALES <input type="checkbox"/> REINICIO DE ACTIVIDADES									
I. PLAN PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19 EN EL TRABAJO (PVPC COVID-19 EN EL TRABAJO) C: Cumple, PI: En proceso de implementación, CP: Cumple parcialmente, NA: No aplica									
I.1 – Disposiciones Generales					C	PI	CP	NA	OBSERVACIONES
1	¿El servicio de SST o quien haga sus veces en el centro de trabajo elaboró el PVPC COVID-19 EN EL TRABAJO? Art. 50 Inc. D) LEY 29783; Art. 32 Inc. E); DS 005 – 2012 – TR; sub numeral 7.1.2. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias					X		Se implementó pero no se pudo determinar su eficacia ya que más del 60% de colaboradores están en teletrabajo.	
2	¿El PVPC COVID-19 EN EL TRABAJO especifica: a) el número de trabajadores ; b) nómina de trabajadores, según el riesgo de exposición a COVID-19 por puesto de trabajo (MUY ALTO, ALTO, MEDIANO O BAJO) y c) las características de vigilancia, prevención y control por riesgo de exposición a SARS-CoV-2? Art. 50 Inc. D) LEY 29783; Art. 3 Inc. E); DS 005 – 2012 – TR; sub numeral 7.1.5. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias	X						Falta actualizar.	
3	¿El PVPC COVID-19 EN EL TRABAJO se registró ante el MINSAs? Art. 50 Inc. D) LEY 29783; Art. 32 Inc. E); DS 005 – 2012 – TR; Primera Disposición Complementaria Final DS 117-2020-PCM; sub numeral 7.1.6. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias		X					La última actualización, aún falta implementarlo.	
II. LINEAMIENTOS BÁSICOS PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19 EN EL TRABAJO									
2.1 Limpieza, desinfección de los centros de trabajo					C	PI	CP	NA	OBSERVACIONES
4	¿La empresa adoptó las medidas de limpieza y desinfección de todos los ambientes de trabajo incluyendo el mobiliario, herramientas, equipos y útiles de escritorio antes de las jornadas laborales diarias? Art. 50 Inc. d), Art. 36 LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.1. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias					X		Solo en zonas puntuales como recepción.	
5	¿En los puntos de mayor contacto como pasamanos, manijas, ascensores, mesas y otros se ha reforzado los procedimientos de limpieza y desinfección? Art. 50 Inc. d), Art. 36 LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.1. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias						X		

2.2. Evaluación de la condición de salud del trabajador previo al regreso o reincorporación al centro de trabajo:		C	PI	CP	NA	OBSERVACIONES
6	<p>¿El plan precisa que, el responsable del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), gestiona para todos los trabajadores los siguientes pasos: (1) Determinación del riesgo de exposición a SARS-COV-2 (COVID-19) de cada puesto de trabajo, de conformidad con lo establecido en la RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias; (2) Que los trabajadores completen una Ficha de Sintomatología COVID-19 que será entregada por el empleador; (3) El control de temperatura corporal aleatorio al momento de ingreso al centro de trabajo (No obligatorio para los centros con menos de 20 trabajadores); (4) La aplicación de pruebas serológicas o molecular para COVID 19, según normas del MINSA, a aquellos trabajadores en puestos de trabajo con Alto o Muy Alto riesgo; y para puestos de trabajo de Mediano o Bajo Riesgo, a potestad del profesional de la salud del servicio de SST?; y (5) La periodicidad de la aplicación de las pruebas para COVID-19? Art. 50 Inc. d), Art. 36 Inc. a) y b) LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.2. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias</p>			X		No se realiza pruebas para despistaje de COVID 19.
7	<p>¿El plan precisa que, de identificarse un caso sospechoso o contacto con un caso confirmado, se procederá con las siguientes medidas: (1) Derivación a un establecimiento de salud para su manejo, de conformidad con la RM 193-2020-MINSA y sus modificatorias; (2) Evaluación por el responsable de la salud para identificar potenciales contactos; (3) Comunicar a la autoridad de salud de su jurisdicción y/o IAFA del trabajador para el seguimiento de casos correspondientes; (4) Brindar material e información sobre la prevención del contagio de la COVID19, medidas de higiene y cuidado que debe llevar en casa. Art. 50 Inc. d), Art. 36 Inc. f) LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.2. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias</p>			X		Pasa al tópic de la empresa y luego se le envía a casa pero no indica algún informe a un centro de salud.
8	<p>¿El plan puede establecer medidas de seguimiento clínico a distancia diario o interdiario al trabajador identificado como caso sospechoso o contacto con un caso confirmado, según corresponda? Art. 50 Inc. d), Art. 36 Inc. f) LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.2. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias</p>				X	

9	¿El plan precisa que, el empleador, a través del profesional de salud del Servicio de SST, realiza o gestiona la evaluación clínica respectiva para completar el aislamiento o cuarentena y la fecha probable de alta respectiva, en caso de los trabajadores identificados como caso sospechoso, o se confirma diagnóstico de COVID-19, o constituye contacto de un caso confirmado? Art. 50 Inc. d), Art. 36 Inc. f) LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.2. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias	X				
2.3 Sensibilización de la prevención del contagio en el centro de trabajo		C	PI	CP	NA	OBSERVACIONES
10	¿Ha brindado información al trabajador sobre los riesgos de exposición al SARS-COV-2 y las medidas preventivas dentro del centro de trabajo, en la comunidad y en el hogar, la importancia de lavado adecuado de manos o uso del alcohol para la higiene de las manos; el uso de protector respiratorio correspondiente; reporte temprano de la presencia de sintomatología COVID-19, entre otros temas vinculados al COVID-19? IV. Principio del Título Preliminar, Art. 36, Inc. i) LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.4. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias	X				
11	¿Ha capacitado a sus trabajadores de forma virtual haciendo uso de medios o herramientas tecnológicas o excepcionalmente de manera presencial respetando el distanciamiento social y el uso obligatorio la protección respiratoria sobre los temas señalados en el ítem anterior, sin perjuicio de otras medidas que disponga el MINSA o la autoridad del sector competente? Art. 35 LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; Art. 7 D.L. 1499; sub numeral 7.2.4. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias				X	
2.4 Medidas preventivas de aplicación colectiva:		C	PI	CP	NA	OBSERVACIONES
12	¿Ha implementado medidas de distanciamiento social de 1 metro entre trabajadores, además del uso obligatorio del protector respiratorio, correspondiente; sin perjuicio de aplicar las disposiciones específicas reguladas por su sector? Art. 50 Inc. e) LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.5. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias	X				Falta más control.
13	¿Ha implementado medidas o procedimiento para evitar la aglomeración de personas durante el ingreso y salida del centro de trabajo, reduciendo el aforo de personas o estableciendo turnos rotativos? Art. 50 Inc. e) LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.5. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias			X		En el ingreso a la empresa no existe un control en la fila.

14	¿Ha implementado medidas o procedimientos para disminuir el contacto personal entre los trabajadores y el público externo (atención al cliente) y controles para reducir el riesgo de contagio por COVID-19 en estos puestos de trabajo? Art. 50 Inc. e) LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.5. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias				X	Falta implementar una cultura de concientización más rígida.
2.5 Vigilancia de la salud de los trabajadores en el contexto del COVID-19		C	PI	CP	NA	OBSERVACIONES
15	¿Cómo parte de la vigilancia permanente de la salud de los trabajadores, el empleador ha implementado procedimientos para: -El control diario de la temperatura al inicio y fin de la jornada con la aprobación del personal de la salud de los trabajadores. -Evaluación de síntomas de la COVID-19; sin perjuicio de las disposiciones específicas sobre estos puntos regulados en su sector competente? Art. 50 Inc. d), Art. 36 Inc. f) LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.7. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias				X	No existe evaluación de síntomas.
16	¿Se ha implementado medidas para la vigilancia de exposición a otros factores de riesgo como ergonómicos, psicosociales, u otros que se generen en el marco de la pandemia del COVID-19, así como medidas preventivas o correctivas, según corresponda? Art. 36 Inc. f) LEY 29783; Art. 32 Inc. e), Art. 77 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.7. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias		X			Solo en la parte ergonómica, el resto está para implementar.
17	¿El plan contempla que durante la emergencia sanitaria y para garantizar la vigilancia epidemiológica del trabajador en el contexto del COVID 19, las empresas que realicen el tamizaje para COVID-19, de sus trabajadores del empleador, en los tópicos de medicina, salud ocupacional, entre otros, con insumos directamente adquiridos, deben notificar DIRIS/DISA/DIRESAS/GERESA, según corresponda? Art. 36 Inc. f) LEY 29783; Art. 32 Inc. e), Art. 77 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.7. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias				X	

18	¿El plan contempla que, inmediatamente identificado el caso confirmado, el personal responsable de la atención procede a registrar el caso a través del llenado de la ficha de investigación clínico epidemiológica de COVID-19 se realiza la notificación de manera inmediata al Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades (CDC Perú), a través del aplicativo de la vigilancia del COVID-19 mediante el SISCOVID y al Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades (CDC Perú)? Art. 36 Inc. f) LEY 29783; Art. 32 Inc. e), Art. 77 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.7. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias				X
----	---	--	--	--	---

Como resumen:

TABLA 4.6. RESUMEN DE LA GUÍA RÁPIDA EN PORCENTAJES

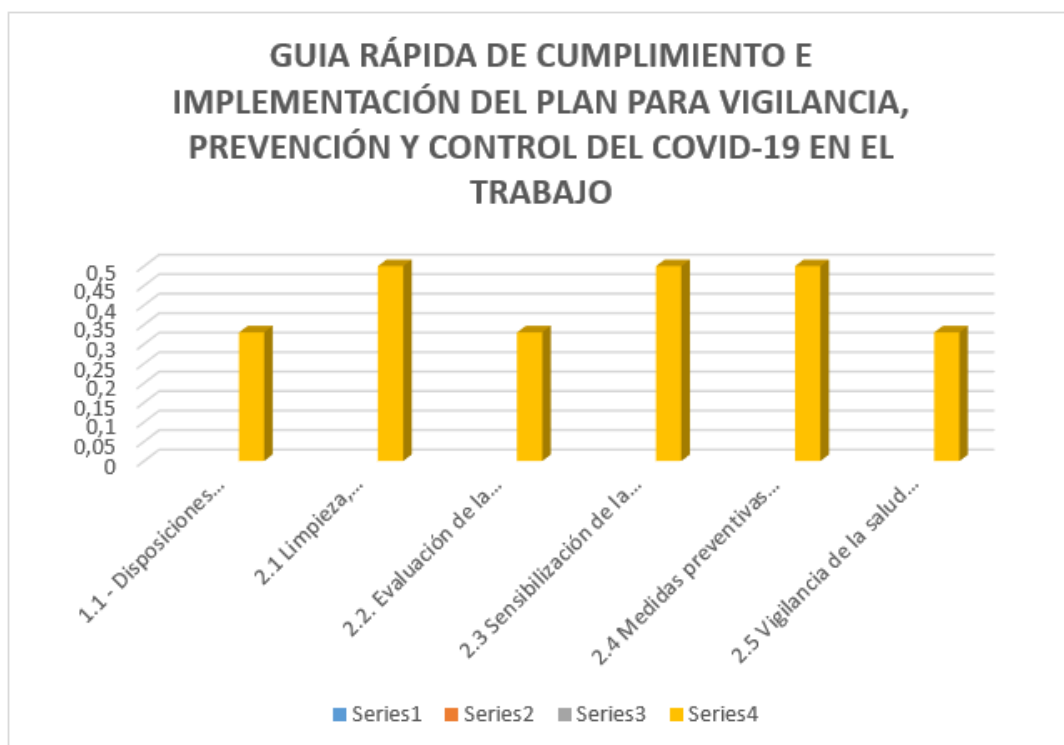
GUIA RÁPIDA DE CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN PARA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DEL COVID-19 EN EL TRABAJO	C	PI	CP	NA
1.1 - Disposiciones Generales	33%	33%	33%	
2.1 Limpieza, desinfección de los centros de trabajo			50%	50%
2.2. Evaluación de la condición de salud del trabajador previo al regreso o reincorporación al centro de trabajo	25%		50%	25%
2.3 Sensibilización de la prevención del contagio en el centro de trabajo	50%			50%
2.4 Medidas preventivas de aplicación colectiva	33%		67%	
2.5 Vigilancia de la salud de los trabajadores en el contexto del COVID-19		25%	25%	50%

Luego se puede determinar los promedios de cada ÍTEM:

TABLA 4.7. PROMEDIOS PORCENTUALES POR ÍTEM

GUIA RÁPIDA DE CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN PARA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DEL COVID-19 EN EL TRABAJO	PROMEDIO
1.1 - Disposiciones Generales	33%
2.1 Limpieza, desinfección de los centros de trabajo	50%
2.2. Evaluación de la condición de salud del trabajador previo al regreso o reincorporación al centro de trabajo	33%
2.3 Sensibilización de la prevención del contagio en el centro de trabajo	50%
2.4 Medidas preventivas de aplicación colectiva	50%
2.5 Vigilancia de la salud de los trabajadores en el contexto del COVID-19	33%

FIGURA 4.7. GRÁFICO ESTADÍSTICO DE ANÁLISIS DE LA GUÍA RÁPIDA



En la aplicación de esta hoja de verificación se pudo obtener en que nivel de cumplimiento está la empresa según la casuística, se parecía que no supera el 50%, indicador que nos dice que la organización tiene deficiencias para el cumplimiento de la norma esto dado que las políticas actuales en temas de seguridad y salud ocupacionales aún son deficientes.

4.3.4. FACTORES DE RIESGO DISERGONÓMICO EN EL CALL CENTER (OFICINAS)

Estos riesgos más normales en la ejecución de las actividades de los puestos de trabajo, en la plataforma de call center, están asociados a problemas con la carga postural, ambiente de trabajo y problemas psicosociales para ello se aplicaron metodologías de análisis que implique su mayor comprensión y de esta forma poder evaluar de manera más exacta los peligros y riesgos ergonómico – disergonómicos y de salud por la presencia del COVID 19. A continuación se presenta los métodos que fueron utilizados.

A. ANÁLISIS REBA (RAPID ENTIRE BODY ASSESSMENT)

Para el presente análisis, se realizó la metodología en el área de la plataforma de producción (área de ventas) en el cual se encuentra el personal de riesgo.

- PUESTO: Asesor comercial.
- PERSONA EVALUADA: Mario Elías Ruiz Carrera
- DNI: 45217813
- TIEMPO EN EL CARGO: 2 años
- FECHA DE LA EVALUACIÓN: 11/03/2021

a. TIPO DE EVALUACION: Unilateral, se escogió el lado derecho del asesor comercial, ya que ambos lados del cuerpo (I-D) se encontraban sometidos a la misma actividad postural. Además de considerarse que dicha postura conlleva una carga postural importante. La labor del agente comercial es de atención al cliente tanto en ventas como en asesorías que solicite el mismo con respecto a su servicio y demás dudas, esta labor la realiza durante 10 horas al día (5.00 am – 3.00 pm), 5 días a la semana (lunes a viernes), cabe mencionar que cuenta con 1 hora de descanso que es tomada por el asesor a la 10.30 am hasta 11.30 am.

b. ANÁLISIS CARGA POSTURAL

Para este análisis se dividió en dos grupos según lo establecido por la metodología REBA:

1. GRUPO A (G.A), tronco, cuello y piernas.
2. GRUPO B (G.B), brazo, antebrazo y muñeca.

A continuación se mostrarán imágenes del desarrollo de labores en la plataforma de producción del call center.

i. GRUPO A

1. ANÁLISIS DEL TRONCO

FIGURA 4.8. TRONCO



Luego se confrontó con las valoraciones en REBA según la tabla.

TABLA 4.8. VALORACIÓN DEL TRONCO

Puntos	Posición
1	El tronco está erguido.
2	El tronco está entre 0 y 20 grados de flexión o 0 y 20 grados de extensión.
3	El tronco está entre 20 y 60 grados de flexión o más de 20 grados de extensión.
4	El tronco está flexionado más de 60 grados.

Puntos	Posición
+1	Existe torsión o inclinación lateral del tronco.

Según la tabla 4.8 se determinó que la valoración del tronco es de **2**, esto debido a la siguiente apreciación:

- Flexión del tronco: 10°.
- No existe torsión o inclinación.

2. ANÁLISIS DE CUELLO

FIGURA 4.9. CUELLO

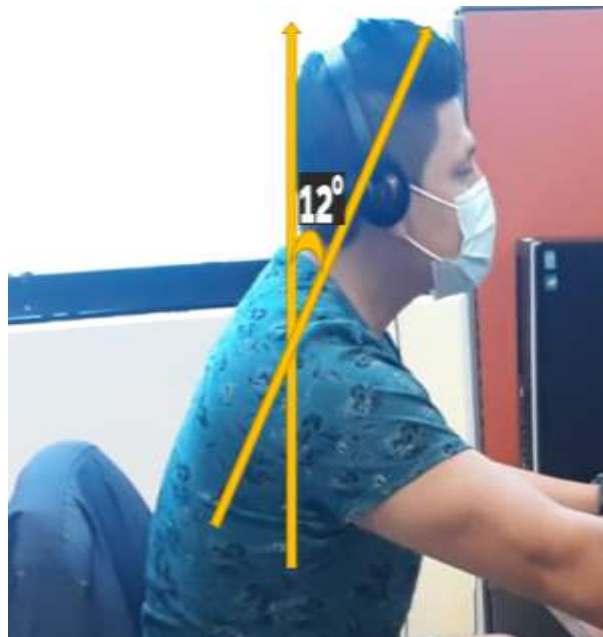


TABLA 4.9. VALORACIÓN DEL CUELLO

Puntos	Posición
1	El cuello está entre 0 y 20 grados de flexión.
2	El cuello está flexionado o extendido más de 20 grados.

Puntos	Posición
+1	Existe torsión y/o inclinación lateral del cuello.

Según la tabla 4.9 se determinó que la valoración del cuello es de **1**, esto debido a la siguiente apreciación:

- Flexión del cuello: 12°.
- No existe torsión o inclinación.

3. ANÁLISIS DE PIERNAS

FIGURA 4.10. PIERNAS

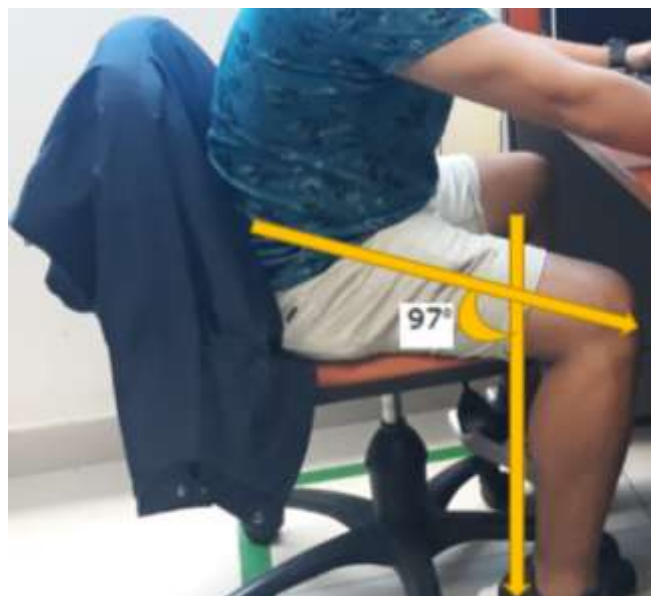


TABLA 4.10. VALORACIÓN DE LAS PIERNAS

Puntos	Posición
1	Soporte bilateral, andando o sentado.
2	Soporte unilateral, soporte ligero o postura inestable.

Puntos	Posición
+1	Existe flexión de una o ambas rodillas entre 30 y 60°.
+2	Existe flexión de una o ambas rodillas de más de 60° (salvo postura sedente).

Según la tabla 4.10 se determinó que la valoración de las piernas es de 1 además de que la posición es de cero ya que no existe suspensión del cuerpo, esto debido a la siguiente apreciación:

- Soporte bilateral.
- Existe flexión de piernas mayor a 60° pero es sedente (sentado)

ii. GRUPO B

1. ANÁLISIS DEL BRAZO

FIGURA 4.11. BRAZO



TABLA 4.11. VALORACIÓN DEL BRAZO

Puntos	Posición
1	El brazo está entre 0 y 20 grados de flexión ó 0 y 20 grados de extensión.
2	El brazo está entre 21 y 45 grados de flexión o más de 20 grados de extensión.
3	El brazo está entre 46 y 90 grados de flexión.
4	El brazo está flexionado más de 90 grados.

Puntos	Posición
+1	El brazo está abducido o rotado.
+1	El hombro está elevado.
-1	Existe apoyo o postura a favor de la gravedad.

Según la tabla 4.11 se determinó que la valoración del brazo es de **3** además de que la posición es de cero ya que no existe rotación, hombros elevados ni existe elevación a favor de la gravedad, esto debido a la siguiente apreciación:

- Flexión del brazo: 71°
- No existe abducción ni rotación de brazo.

2. ANÁLISIS DEL ANTEBRAZO

FIGURA 4.12. ANTEBRAZO



TABLA 4.12. VALORACIÓN DEL ANTEBRAZO

Puntos	Posición
1	El antebrazo está entre 60 y 100 grados de flexión.
2	El antebrazo está flexionado por debajo de 60 grados o por encima de 100 grados.

Según la tabla 4.12 se determinó que la valoración del antebrazo es de 1, esto debido a la siguiente apreciación:

- Flexión del antebrazo: 71°.
- No existe abducción ni rotación del antebrazo.

3. ANÁLISIS DE MUÑECA

FIGURA 4.13. MUÑECA



TABLA 4.13. VALORACIÓN DE LA MUÑECA

Puntos	Posición
1	La muñeca está entre 0 y 15 grados de flexión o extensión.
2	La muñeca está flexionada o extendida más de 15 grados.

Puntos	Posición
+1	Existe torsión o desviación lateral de la muñeca.

Según la tabla 4.13 se determinó que la valoración de la muñeca es de **1** con un valor extra de **1** porque existe una torsión o desviación lateral haciendo un total de **2** el valor final de la muñeca, esto debido a la siguiente apreciación:

- Flexión de la muñeca 9°.
- Desviación lateral.

c. VALORACIÓN GLOBAL DEL GRUPO A Y B

i. PUNTUACIÓN TOTAL DEL GRUPO A: Según los valores encontrados, se determinó en primer lugar la puntuación parcial del grupo A, para ello se uso la tabla 6.7 de la metodología REBA:

TABLA 4.14. ANÁLISIS REBA PARA PUNTUACIONES G.A.

TABLA A													
Tronco	1				Cuello 2				3				
	Piernas				Piernas				Piernas				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	1	2	3	4	1	2	3	4	3	3	5	6	
2	2	3	4	5	3	4	5	6	4	5	6	7	
3	2	4	5	6	4	5	6	7	5	6	7	8	
4	3	5	6	7	5	6	7	8	6	7	8	9	
5	4	6	7	8	6	7	8	9	7	8	9	9	

TABLA 4.15. PUNTUACIÓN PARCIAL G.A.

TRONCO	2	=	2
CUELLO	1		
PIERNAS	1		

Finalmente se procedió a determinar el valor final para el grupo A para esto se analizó el puntaje de la fuerza o carga del trabajo:

TABLA 4.16. ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA FUERZA DEL G.A.

Puntos	Posición
+0	La carga o fuerza es menor de 5 kg.
+1	La carga o fuerza está entre 5 y 10 Kgs.
+2	La carga o fuerza es mayor de 10 Kgs.

Puntos	Posición
+1	La fuerza se aplica bruscamente.

Según la tabla 4.16 se determinó que la valoración de la fuerza es de **1**, ya que se estima que en algún momento habrá un movimiento que implique sacar del reposo algún objeto del área de trabajo y estos tienen un peso mínimo a 5 kilos, luego se muestra la siguiente apreciación:

- El peso que maneja el asesor está entre 5 y 10 kg.
- La fuerza no se aplica bruscamente.

Culminado los análisis y determinación de valores antes descritos, se determinó el puntaje total para el grupo A:

TABLA 4.17. PUNTAJE TOTAL DEL GRUPO A

Puntuación A	+	2	=	3
Puntuación fuerza/Carga (Grupo A)	+	1		

ii. **PUNTUACIÓN TOTAL DEL GRUPO B:** Con los valores obtenidos anteriormente para este grupo se determinó la puntuación parcial para ello se utilizó la siguiente tabla:

TABLA 4.18. ANÁLISIS REBA PARA PUNTUACIONES G.B.

TABLA B						
Brazo	Antebrazo					
	1 Muñeca			2 Muñeca		
	1	2	3	1	2	3
1	1	2	2	1	2	3
2	1	2	3	2	3	4
3	3	4	5	4	5	5
4	4	5	5	5	6	7
5	6	7	8	7	8	8
6	7	8	8	8	9	9

TABLA 4.19. PUNTUACIÓN PARCIAL G.B.

BRAZO	3	=	4
ANTEBRAZO	1		
MUÑECA	2		

Consecuentemente se procedió a determinar el valor final para el grupo B para esto se analizó el puntaje del tipo de agarre:

TABLA 4.20. ANÁLISIS DEL TIPO DE AGARRE G.B.

Puntos	Posición
+0	Agarre Bueno. El agarre es bueno y la fuerza de agarre de rango medio
+1	Agarre Regular. El agarre con la mano es aceptable pero no ideal o el agarre es aceptable utilizando otras partes del cuerpo.
+2	Agarre Malo . El agarre es posible pero no aceptable.
+3	Agarre Inaceptable. El agarre es torpe e inseguro, no es posible el agarre manual o el agarre es inaceptable utilizando otras partes del cuerpo.

Como el agarre se considera buena ya que no existe ningún impedimento para que el asesor pueda coger las herramientas de trabajo, entonces la puntuación es de cero.

Terminados los análisis y determinación de valores ya descritos, se estableció el puntaje total para el grupo B:

TABLA 4.21. PUNTAJE TOTAL DEL GRUPO B

Puntuación B	+	4	=	4
Puntuación de agarre (Grupo B)	+	0		

Luego de determinar las puntuaciones totales de ambos grupos, grupo A y B, se procede a determinar la puntuación final "C", que sería una intersección de los puntajes obtenidos anteriormente. A continuación se presenta la siguiente tabla e análisis.

iii. PUNTUACIÓN TOTAL DEL PROCESO DE EVALUACIÓN REBA

Ya obtenidos los respectivos puntajes totales para ambos grupos, **G.A 3 y G.B 4**, se procedió a determinar el valor final de todo el proceso de aplicación de la metodología REBA, para ello se usó la siguiente tabla:

TABLA 4.22. PUNTAJE C

TABLA C												
Puntuación A	Puntuación B											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	1	1	1	2	3	3	4	5	6	7	7	7
2	1	2	2	3	4	4	5	6	6	7	7	8
3	2	3	3	3	4	5	6	7	7	8	8	8
4	3	4	4	4	5	6	7	8	8	9	9	9
5	4	4	4	5	6	7	8	8	9	9	9	9
6	6	6	6	7	8	8	9	9	10	10	10	10
7	7	7	7	8	9	9	9	10	10	11	11	11
8	8	8	8	9	10	10	10	10	10	11	11	11
9	9	9	9	10	10	10	11	11	11	12	12	12
10	10	10	10	11	11	11	11	12	12	12	12	12
11	11	11	11	11	12	12	12	12	12	12	12	12
12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12

Una vez determinado el puntaje "C", se procede, según la teoría REBA, a determinar la puntuación basada en los movimientos repetitivos:

TABLA 4.23. ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO

Puntos	Actividad
+1	Una o más partes del cuerpo permanecen estáticas, por ejemplo soportadas durante más de 1 minuto.
+1	Se producen movimientos repetitivos, por ejemplo repetidos más de 4 veces por minuto (excluyendo caminar).
+1	Se producen cambios de postura importantes o se adoptan posturas inestables.

TOTAL =	3 +1	4
----------------	-------------	----------

Como se puede apreciar el puntaje total alcanzado del análisis REBA es de 4, con este resultado se procede a valorar el nivel del riesgo en el que se encuentra la labor realizada por el asesor comercial y para esto se adjunta la siguiente tabla:

TABLA 4.24. NIVEL DE RIESGO

Puntuación Final	Nivel de acción	Nivel de Riesgo	Actuación
1	0	Inapreciable	No es necesaria actuación
2-3	1	Bajo	Puede ser necesaria la actuación.
4-7	2	Medio	Es necesaria la actuación.
8-10	3	Alto	Es necesaria la actuación cuanto antes.
11-15	4	Muy alto	Es necesaria la actuación de inmediato.

d. Análisis de la metodología REBA

Según el resultado del análisis REBA, se determinó que nivel riesgo es medio (2), esto indica que es necesario actuar sobre las partes con mayor puntuación.

Tronco (2): Con el uso de pausas activas se puede alternar mejor la postura.

Brazo (3): Realizar ligeros cambios de posición a manera de cortos ejercicios para evitar estrés muscular en los bíceps.

B. ANÁLISIS DEL DISEÑO ERGONÓMICO DEL PUESTO Y ÁREA DE TRABAJO

Este análisis se realizó mediante el método de la observación del puesto de trabajo y área en la que se encuentra, para ello se aplicó teorías relacionadas con la ergonomía para labores en oficinas:

a. AMBIENTE FÍSICO

1. ILUMINACIÓN: Este factor se mide por el nivel de LUXES que se emite en un área con respecto a sus dimensiones, según la norma básica de ergonomía nos indica que para áreas de cómputo el nivel de LUXES el recomendado 500 ya que se aplica esfuerzo visual (R.M. 375-2008-TR).

FIGURA 4.14. ILUMINACIÓN USADA EN EL CALL CENTER



Como se aprecia en la figura 4.14 por área de trabajo del call center (15 M²), la empresa dispone de 6 fluorescentes convencionales, cada uno de estos tiene un promedio de 200 LUXES por lo tanto el área de trabajo tiene 1200 LUXES.

2. TEMPERATURA: La temperatura de la plataforma de producción de la empresa está regulada con un promedio de 25° centígrados ya que cuenta con 10 aires acondicionados.

3. RUIDO: La norma refiere niveles promedios de ruidos permisibles (DESIVELES) según las horas de exposición pero solo se basa en el ruido industrial.

TABLA 4.25. DECIBELES SEGÚN EL TIEMPO DE EXPOSICIÓN

Duración (Horas)	Nivel de ruido dB
24	80
16	82
12	83
8	85
4	88
2	91
1	94

En la actualidad la empresa no ha realizado ningún estudio de los niveles de ruido a los que están expuestos los asesores comerciales tanto de manera externa como interna ya que, como se mencionó antes, los colaboradores usan durante casi 10 horas diarias auriculares, los cuales no han sido sometidos a alguna medición de límites de decibeles.

FIGURA 4.15. AURICULARES USADOS EN PLATAFORMA DE DOBLE SALIDA



La OMS recomienda no usar más de una hora estos dispositivos si se va a exponer a un ruido que supere estos niveles establecidos (BBC SALUD, 2015).

b. PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN Y OTROS (PVD)

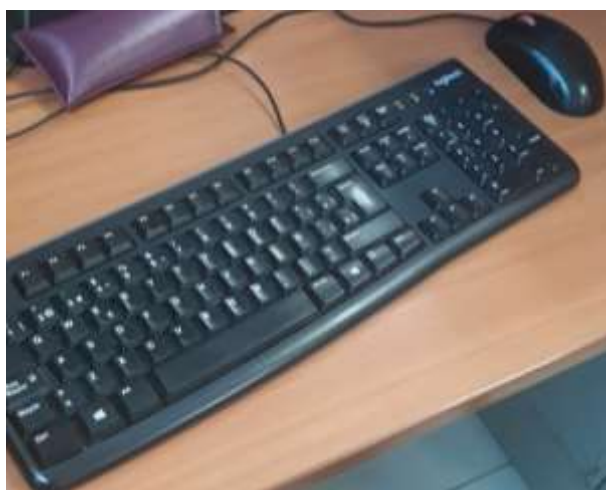
1. PANTALLA: Los monitores usados en la empresa tiene un promedio de 10 años de antigüedad, no han sido actualizados ya que su resolución es estándar digital formato cuadrado, cuando hoy en día se usan la resolución led FHD, pantalla ancha 16:4 además no hay filtros de iluminación.

FIGURA 4.16. POSICIÓN DEL MONITOR



2. TECLADO y MAUSE: Estos dispositivos usados en la empresa tienen la misma antigüedad que los monitores y son solo de modelo convencional no tienen diseño ergonómico, el cual sería recomendado ya que su uso es constante y parte fundamental para cumplir con las labores.

FIGURA 4.17. TECLADO Y MOUSE DEL CALL CENTER



c. PUESTO DE TRABAJO

La plataforma de producción (ventas) de la empresa call center está constituida por posiciones llamadas “BOX” que consta de un pupitre de 1 metro de largo, 0.6 metros de profundidad y 1.25 metros de altura en total, además de un CPU y los aditamentos adicionales antes descritos, además de una silla de oficina de uso básico. Cabe mencionar que lo descrito tiene la misma antigüedad que los monitores del punto anterior

A continuación se presentan las siguientes imágenes que describa mejor el puesto de trabajo:

FIGURA 4.18. DIMENSIONES DEL PUESTO DE TRABAJO



FIGURA 4.19. SILLA DE USO EN LA OFICINA



En la figura podemos apreciar que la silla es de uso muy básico además de no cumplir el requerimiento ergonómico como apoya brazos, descansa pies, regulador de espaldas y también se puede ver el desgaste por la antigüedad de la misma.

FIGURA 4.20. DISTANCIA DE BOX A BOX

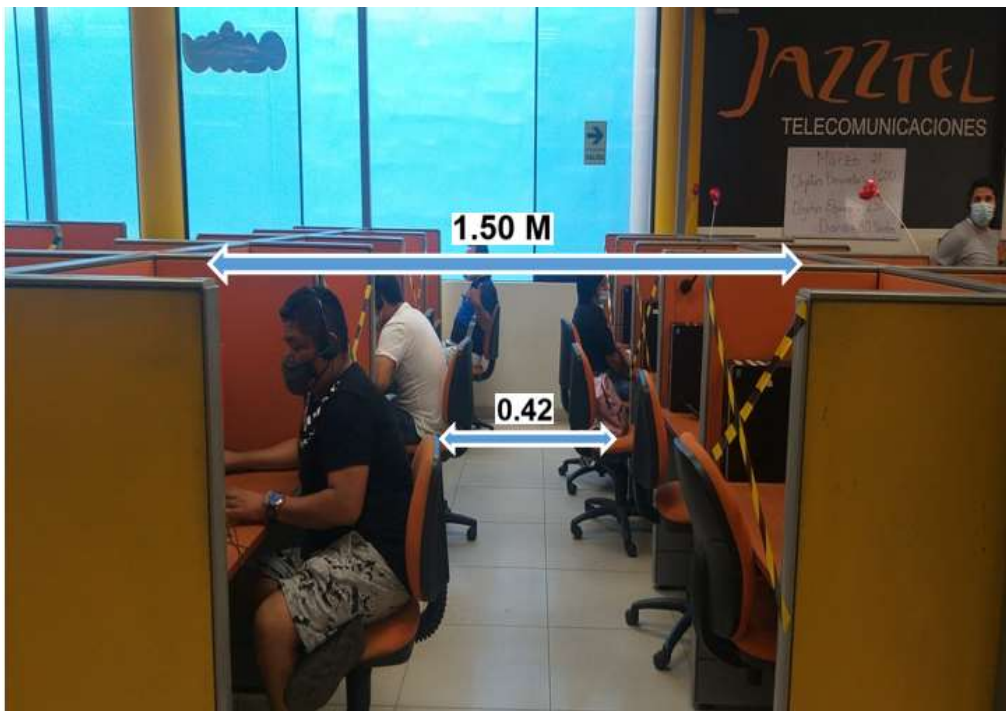
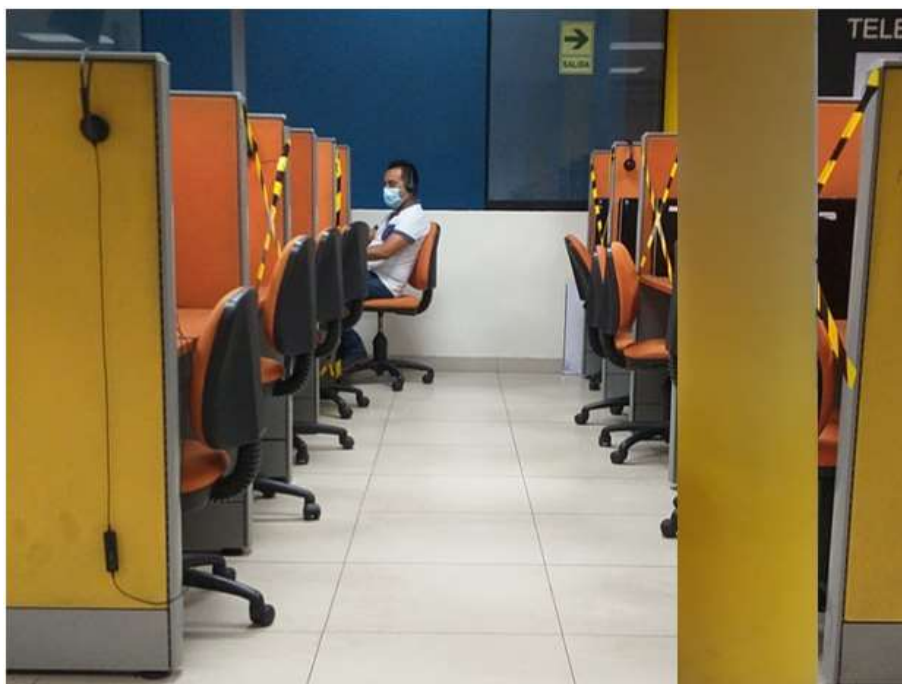


FIGURA 4.21. DISPOSICIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA



En las 2 últimas figuras se puede apreciar el poco espacio que tienen los asesores comerciales para poder despalzarse en caso de una emergencia e incluso es notorio en la figura 4.21 una columna de concreto que esta dispuesta cerca de los “boxes” que de ocurrir una emergencia por un posible sismo o incendio, entorpecería la salida rápida y serena del colaborador para un mejor recaudo.

Otros factores que se condieran para determinar riesgos disergonómicos son el de tipo de organización del trabajo donde se puede mencionar la carga mental, el tipo de relaciones laborales, pausas, la fatiga, estrés por carga laboral entre otros, para ello se usará otra herramienta la cual se detallará en el apartado siguiente de la resente tesis.


C. APLICACIÓN DE LA MATRIZ IPERC (IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y ESTABLECER CONTROLES)

El uso de una matriz que nos permita determinar los peligros, evaluar los riesgos y plantear los controles se basa en los Artículos 32 y 46 de la Ley 29783, D.S. Nº 005-2012-TR, “Las disposiciones adoptadas para la mejora continua del SGSST, tienen en cuenta: • b) Los resultados de las actividades de identificación de los peligros y evaluación de los riesgos”. Para poder determinar riesgos y

peligros que involucre el análisis general del SGSST, se usó una matriz IPERC, en la cual se obtuvo los puntajes según el manual de riesgos (ver ANEXOS).

Para el desarrollo de esta matriz se hizo una dinámica de observación en las labores de los asesores comerciales durante su jornada, es importante mencionar que esta observación se hizo en la plataforma de producción de la empresa con el personal que está trabajando de manera presencial, 30% del total, en el apartado de anexos se encuentran las imágenes como evidencias referenciales.

TABLA 4.26. MATRIZ IPERC PARA LA EMPRESA CALL CENTER

	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL				CÓDIGO/VERSIÓN:	SGSSO-01
	IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES EN LA EMPRESA CASTILIAN ENTERPRISE UNION SUCURSAL PERÚ S.A.				VERSIÓN:	V-2021
					FECHA DE APROBACIÓN	11/06/2021

Tarea/puesto	Peligro	Categoría del Peligro	Riesgo	Tipo de Riesgo	Consecuencia	Control Existente	EVALUACIÓN DE RIESGOS										Riesgo significativo	Medidas de control propuestas			
							PROBABILIDAD					Índice de severidad	Probabilidad x severidad	Categoría del riesgo							
							Índice personas expuestas (A)	Índice procedimientos existentes (B)	Índice capacitación (C)	Índice exposición al riesgo (D)	Índice de probabilidad (A+B+C+D)			TRIVIAL	TOLERABLE	MODERADO			IMPORTANTE	INTOLERABLE	
ASESOR COMERCIAL	Sobre esfuerzo visual	ERR	Mirar constantemente el monitor	SO	Desgaste de agudeza visual.	Si, jefe de área	3	2	2	3	10	2	20					X		SI	Invertir en mejora de monitores (mantenimientos y filtros).
	Carga postural	ERR	Posturas forzadas permanentes	SO	Lesiones en la estructura músculo esquelético.	Si, jefe de área	3	2	2	3	10	2	20					X		SI	Pausas activas, capacitaciones en ergonomía, monitoreo ergonómico.
	Flexión de articulaciones	ERR	Desviación constante de la muñeca y mano	SO	Tendinitis y lesiones por fatiga manual.	Si, jefe de área	3	2	2	1	8	1	8	X						NO	Implementación de PAD MOUSE con almohadilla para la muñeca, control del

																			cuidado de esta herramienta.	
Locución permanente	ER	Uso seguido de la voz	SO	Exposición al desgaste de las cuerdas vocales.	Si, jefe de área	3	2	1	2	8	2	16						X	SI	Consumo constante de agua. Dispensador de agua. Mantenimiento o preventivo de dispensadores de agua.
Materiales de oficina sin mantenimiento	ER	Uso de silla y mesa de trabajo desactualizados	SO	Malestar corporal, cansancio general.	Si, jefe de área	3	2	1	2	8	2	16						X	SI	Mantenimiento y cambio de sillas ergonómicas con apoyabrazos.
Ruido locativo	ER	Uso constante de audífonos sin análisis de DB	SO	Otitis, deterioro parcial de la agudeza auditiva.	Si, jefe de área	3	2	2	3	10	2	20						X	SI	Realizar monitoreo ocupacional (ruido-headset) indica por debajo de los límites permisibles menor a 85 dB. Mantenimiento y cambio de auriculares.
Espacio reducido	LO	Laborar en lugares estrechos	SO	Hematomas por caídas al mismo nivel, golpes con objetos contundentes.	Si, jefe de área	3	2	1	3	9	1	9						X	NO	Capacitar al personal en mantener las zonas de tránsito libre de obstáculos (cajas, papeleras, cables). Respetar las señales de advertencia. Utilizar los

																			pasamano al bajar o subir las escaleras.	
Ventanas sin señalización	L O	Boxes cercanos a las ventanas	S O	Cortadas y lesiones punzo cortantes.	Si, jefe de área	3	2	2	2	9	1	9					X		NO	Señalizar las zonas con exposición a ventanas grandes y objetos punzocortantes.
Sobrecarga mental	P S	Presión laboral	S O	Estrés cerebral, disgusto con la organización, cambios en la conducta.	Si, jefe de área	3	2	2	3	10	1	10					X		NO	Desarrollar la comunicación asertiva con los subordinados, incentivar le buen clima organizacional con motivaciones como premios y reconocimientos.
COVID 19	B	Incumplimiento de los protocolos	S O	Contraer la enfermedad del Corona Virus y su propagación.	Si, enfermera técnica	3	2	2	3	10	3	30						X	SI	Implementación de un plan de vigilancia y prevención contra el COVID 19 además de capacitar al personal en bioseguridad.

Posteriormente al desarrollo de la matriz IPERC se mostrarán 2 tablas resúmenes, de los peligros y riesgos encontrados con respecto a su grado de severidad.

TABLA 4.27. PELIGROS ENCONTRADOS EN EL IPERC

PELIGROS	GRADO DE RIESGO (SEVERIDAD)
COVID 19	30
Sobre esfuerzo visual	20
Carga postural	20
Ruido locativo	20
Locución permanente	16
Materiales de oficina sin mantenimiento	16
Sobrecarga mental	10
Espacio reducido	9
Ventanas sin señalización	9
Flexión de articulaciones	8

FIGURA 4.22. GRÁFICO DE LOS PELIGROS VS NIVEL DE RIESGO



TABLA 4.28. RIESGOS ENCONTRADOS EN EL IPERC

RIESGOS	GRADO DE RIESGO (SEVERIDAD)
Incumplimiento de los protocolos	30
Mirar constantemente el monitor	20
Posturas forzadas permanentes	20
Uso constante de audífonos sin análisis de DB	20
Uso seguido de la voz	16
Uso de silla y mesa de trabajo desactualizados	16
Presión laboral	10
Laborar en lugares estrechos	9
Boxes cercanos a las ventanas	9
Desviación constante de la muñeca y mano	8

FIGURA 4.23. GRÁFICO DE LOS RIESGOS VS NIVEL DE RIESGO



Luego se determinó que en la matriz IPERC, de los 10 peligros y riesgos encontrados, las categorías de riesgo (trivial, tolerable, moderado, importante e intolerable), se distribuye de la siguiente manera:

TABLA 4.29. PORCENTAJE DE LAS CATEGORIAS DE RIESGOS

PELIGROS	RIESGOS	CATEGORIA	PORCENTAJE
Locución permanente	Uso seguido de la voz	MODERADO	50%
Materiales de oficina sin mantenimiento	Uso de silla y mesa de trabajo desactualizados		
Espacio reducido	Laborar en lugares estrechos		
Ventanas sin señalización	Boxes cercanos a las ventanas		
Sobrecarga mental	Presión laboral		
Sobre esfuerzo visual	Mirar constantemente el monitor	IMPORTANTE	30%
Carga postural	Posturas forzadas permanentes		
Ruido locativo	Uso constante de audífonos sin análisis de DB		
Flexión de articulaciones	Desviación constante de la muñeca y mano	TOLERABLE	10%
COVID 19	Incumplimiento de los protocolos	INTOLERABLE	10%

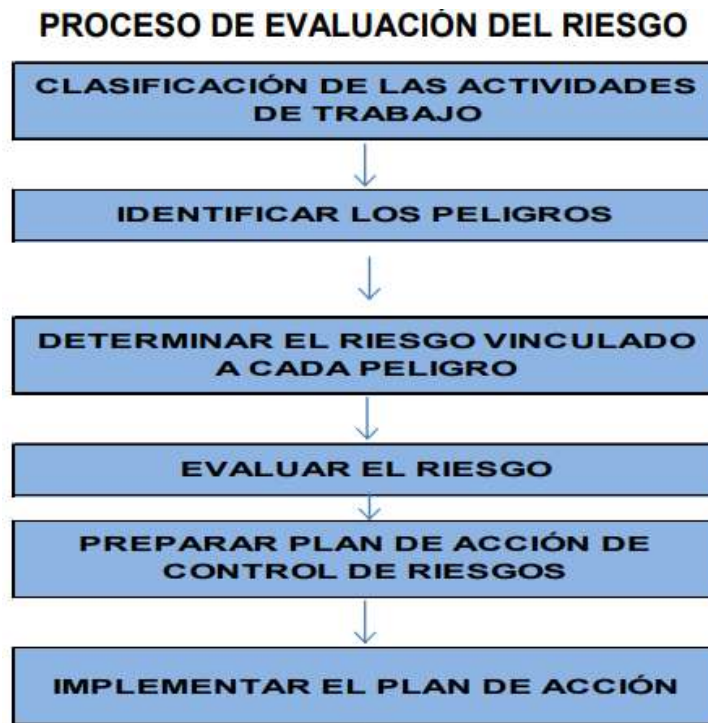
4.4. PROPUESTAS DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONALES EN EL CALL CENTER

Posteriormente al desarrollo del diagnóstico con el análisis de las hojas de verificación y de las metodologías de observación (REBA e IPERC) se pudo determinar que la empresa tiene muchos puntos que mejorar para garantizar la seguridad y la salud de los colaboradores desde el punto de vista ergonómico y de salud por la pandemia del COVID 19.

Se planteó una propuesta de mejora sobre dicha gestión tomando en cuenta los puntos más débiles que resaltaron en los CHECK LIST'S y las metodologías de

control de peligros y riesgos siguiendo el siguiente diagrama:

FIGURA 4.24. DIAGRAMA DEL PROCESO DE LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA



4.4.1 PREPARACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

Se procedió a elaborar un plan de mejora del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud ocupacionales (SGSSO) tanto en el campo disergonómico como en el control sanitario por el COVID 19, basándose en los datos encontrados se tomó con más importancia aquellos factores más críticos o en los que no se cumpla con la norma, para ello se consideró reforzar las políticas de la empresa en su SGSSO partiendo de su comité de SSO.

Si bien es cierto la empresa cuenta con un comité de SSO, pero este no está cumpliendo al 100% con lo establecido por la norma, por ello las falencias encontradas, a continuación se detalla la función de cada una de las partes:

REPOSABLES PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN:

Gerente general

- Gestión del cumplimiento de los lineamientos establecidos en el plan de acción de mejora del SGSSO y aprobaciones de los presupuestos

establecidos para las medidas de control de riesgos disergonómicos y contra el COVID-19.

Seguridad y Salud Ocupacional

- Verificará y efectuará un control sobre los riesgos disergonómicos según la norma además de actualizar los protocolos COVID-19, en base a las modificatorias del gobierno y las normas sectorial.
- Indica las medidas de prevención y actuación del contagio COVID-19.
- Verificará la implementación del plan de mejora del SSO.
- Actualiza la gestión de SSO 2021.

Médico Ocupacional

- Responsable de la vigilancia, control y seguimiento de los casos de lesiones ocasionados por accidentes en la empresa, enfermedades originadas por temas ocupacionales además de hacer seguimiento a los casos sospechosos y confirmados del COVID-19.
- Verifica la nómina de trabajadores con riesgo a exposición al COVID-19.
- Realiza actualización en Salud Ocupacional (riesgos y peligros) y en el protocolo COVID-19 en coordinación con la Jefatura de SSO.

RR.HH

- Actualiza la nómina de trabajadores con riesgo a exposición al COVID-19 en coordinación con el Médico Ocupacional.
- Actualiza la nómina de los trabajadores que realizan actividades presenciales y remotas.

Comité de Seguridad y Salud en el trabajo

- Revisa y aprueba el “Plan para el control y prevención de riesgos y peligros disergonómicos y el Plan de vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo”.

Administración y medios

- Verifica y realiza las compras de insumos, mantenimientos de equipos informáticos, materiales de oficina, equipos de ventilación, servicio de personal tercero, servicio para el control del COVID-19.

Operaciones y Áreas administrativas

- Cumplimiento con las disposiciones establecidas por el Comité de Seguridad y Salud en el trabajo, respecto a las medidas preventivas sobre los riesgos y peligros disergonómicos y contra el COVID-19.

Las partes involucradas están en la obligación de cumplir con todo lo estipulado en las nomas de SSO, como en el presente análisis se presentan dos dimensionamientos para la prevención de riesgos (tabla 3.1.) entonces se presentan dos diagramas de flujo para el control de los tipos de riesgos, disergonómicos y de salud por la pandemia del COVIS 19.

FIGURA 4.25. FLUJOGRAMA DE CONTROL ERGONÓMICO EN EL CALL CENTER

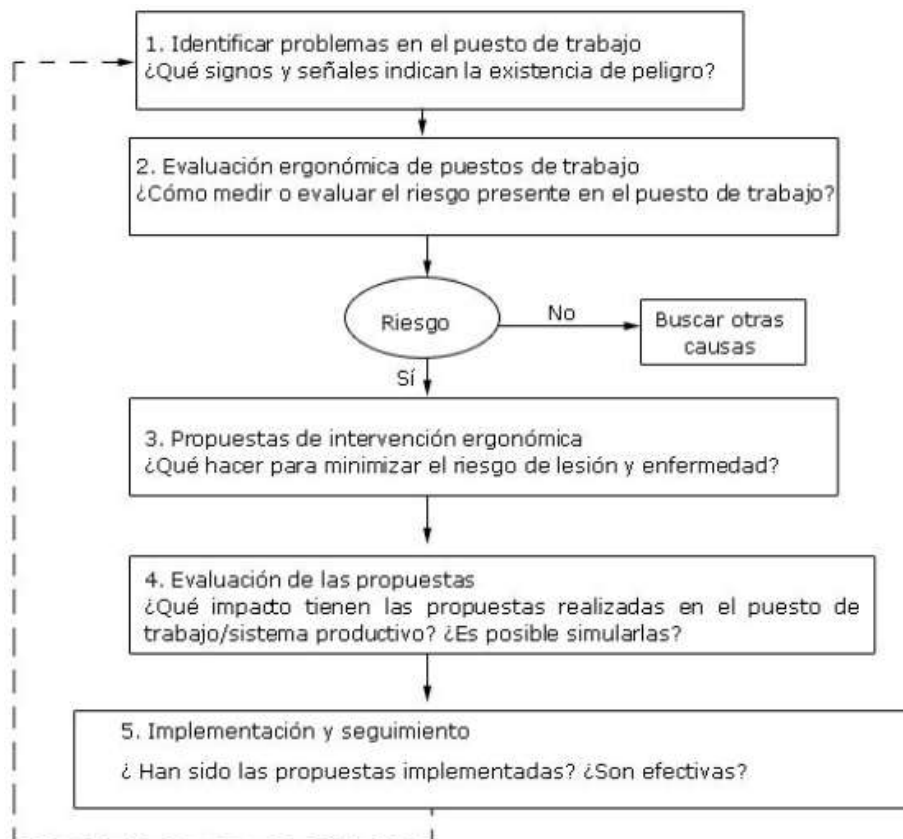
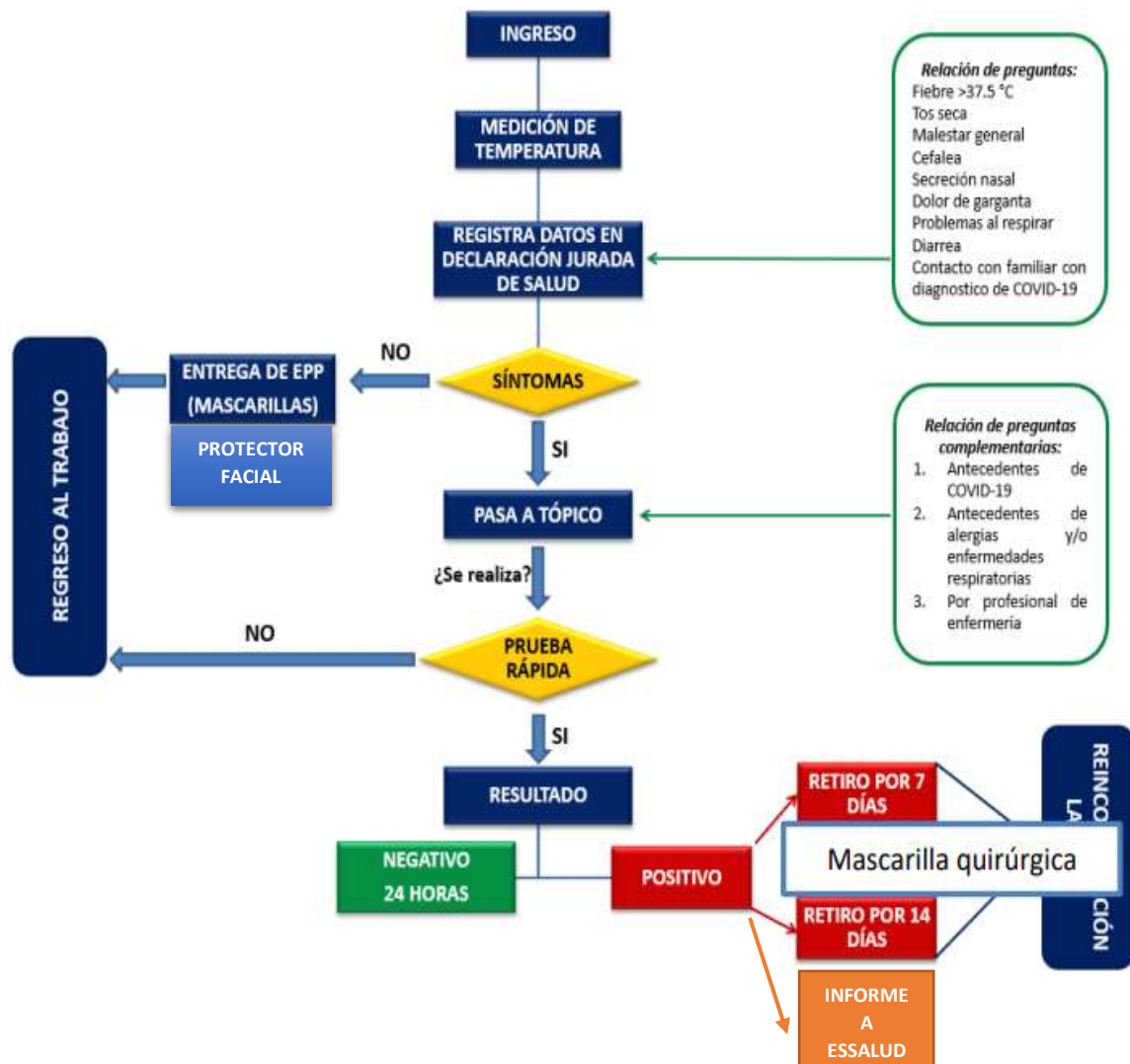


FIGURA 4.26. FLUJOGRAMA DE CONTROL DEL RIESGO DE SALUD POR EL COVID 19 EN EL CALL CENTER



4.4.2. PROGRAMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONALES

A. PROGRAMACIÓN EN SEGURIDAD EN EL TRABAJO

- Inspeccionar periódicamente las áreas de trabajo y el uso correcto de EPP's.
- Elaborar siempre la matriz IPERC en las gestiones de trabajo.
- Inducir de seguridad a los colaboradores.
- Empezar de forma diaria con la maestranza de 5 minutos antes de empezar las labores en el call center.

- Efectuar un Plan de emergencia ante riesgos ocasionados en eventos naturales (SISMOS).

B. PROGRAMACIÓN DE SALUD EN EL TRABAJO (ERGONOMÍA Y POR COVID 19)

- Programar exámenes y análisis médicos con el objeto de realizar seguimientos en el estado de salud de los colaboradores del call center.
- Examen y análisis médico de entrada y salida.
- Examen de orina, para determinar problemas renales.
- Examen de sangre, para verificar niveles de azúcar, triglicéridos y colesterol que pueden elevarse por el sedentarismo.
- Audiometría, por el uso diario y constante de auriculares.
- Visual, por la exposición constante a los monitores.
- Antropométricos, por verificar las consecuencias de las cargas corporales.
- Exámenes psicológicos y psicotécnicos.
- Medicina en general.

Recurriendo a la Ley 29783, artículo 28, estos exámenes y análisis deben realizarse, controlarse y archivarlos por un periodo de 20 años.

4.4.3. INICIO DEL PLAN DE ACCIÓN PARA LA DISMINUCIÓN DE RIESGOS

La mejor manera de empezar un plan en temas de SSO es culturizando a todo el personal colaborador, esto incluye desde directivos hasta el área de mantenimiento, con la realización de capacitaciones ya que la mayoría de errores se cometen por desconocimiento e ignorancia en temas organizacionales.

Según la Ley 29783, en su artículo 35, una organización por lo menos debe de capacitar 4 veces al año a su personal colaborador en temas relacionados con la seguridad y salud en el trabajo, por consiguiente la propuesta de mejora parte del siguiente cronograma de capacitación:

TABLA 4.30. CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL 2021

Nº	TEMA	FECHA	LUGAR	HORARIO	METODOLOGÍA	DURACIÓN	CONTENIDO
1	PROTOSCOLOS DE BIOSEGURIDAD POR LA EMERGENCIA SANITARIA COVID 19	05/05/2021	Virtual (Plataforma ZOOM)	1 hora antes del final de la jornada laboral	Expositivo, intervenciones y material visual	1 hora por sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Sesión 1: Nuevas políticas de seguridad y salud en el trabajo • sesión 2: Uso de EPP'S para el COVID 19 en el trabajo presencial
2	ERGONOMÍA EN OFICINAS	05/07/2021					<ul style="list-style-type: none"> • Sesión 1: Factores de riesgo disergonómico • Sesión 2: Prevención de riesgos disergonómicos
3	CULTURA ORGANIZACIONAL	06/08/2021					<ul style="list-style-type: none"> • Sesión 1: Comunicación asertiva entre colaboradores • Sesión 2: Monitoreo del personal
4	MEJORAS CONTINUAS	04/10/2021					<ul style="list-style-type: none"> • Sesión 1: Evaluación del cumplimiento de las nuevas políticas SSO • Sesión 2: Involucración de todas las partes

A. PROPUESTA DE MEJORA PARA LA DISMINUCIÓN DE RIESGOS DISERGNÓMICOS

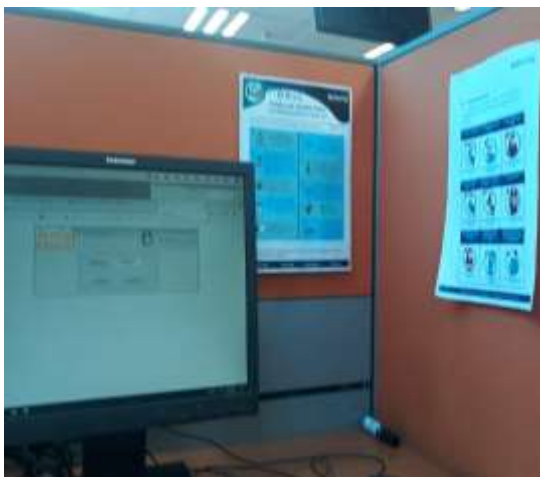
Como el resultado del CHECK LIST del diagnóstico de ergonomía, del apartado 4.3.2, mostró que la sección del análisis postural está en un 80% del cumplimiento de la norma además que en el análisis REBA como resultado se determinó que las partes del cuerpo del asesor con mayor falencia eran el tronco (dorso) y el brazo, entonces se propondrá medidas preventivas para evitar la fatiga de la carga postural, estas se detallan a continuación:

1. CULTURIZACIÓN ERGNÓMICA EN EL CALL CENTER

Como parte de la propuesta de mejora, se implementó la distribución de anuncios físicos (flyer) que serán dispuestos en zonas visibles y accesibles como:

- Puestos de trabajo del asesor comercial "BOX".

FIGURA 4.27. BOX DE TRABAJO



- Área del comedor.

FIGURA 4.28. COMEDOR DEL CALL CENTER



- Servicios higiénicos.

FIGURA 4.29. SS.HH.



- Áreas comunes en general.

FIGURA 4.30. PLATAFORMA DE PRODUCCIÓN














Estos contendrán información relevante e importante sobre la ergonomía en oficinas y todo lo relacionado con SSO

1. PAUSAS ACTIVAS

Según la Norma Básica de Ergonomía R.M. N° 375-2008-TR, en su apartado 16, indica que para trabajos de posición sentado de ingreso de datos (informático) por cada 50 minutos se debe de hacer pausas de 10 minutos con actividad física que puede ser realizada en forma planeada y organizada o de manera espontánea. Se realizó una prueba de análisis tomando los tiempos que dura cada ejercicio y se comprobó que el desarrollo de estas pausas no afecta considerablemente el tiempo de desarrollo de las actividades laborales, por consiguiente traerán un beneficio tanto en el bienestar del trabajador como para la organización, estas son:

TABLA 4.31. PROPUESTA DE PAUSAS ACTIVAS

N°	MEDIDA PREVENTIVA	DESARROLLO DEL EJERCICIO	DURACIÓN (SEG.)
1	Con las manos juntas estirar los brazos hacia adelante.		20
2	Estirar los brazos hacia arriba de forma alternada, estirando la columna.		10
3	Elevar los hombros y sostener esta posición en el tiempo indicado.		10
4	Colocar su pierna sobre la otra y gire su tronco en la dirección contraria.		10
5	Coloque ambas manos en su cintura y estire su columna sin levantarse de su asiento.		15
6	Con las manos juntas estirar los brazos hacia arriba.		15
7	Junte las manos y baje lentamente.		10
8	Coloque una mano en la espalda y con la otra tire lentamente el codo hacia el cuello.		10

9	Con las manos juntas en la espalda estirar hacia abajo, mientras giras lentamente el cuello hacia un lado.		15
10	De pie con los brazos extendidos, doblar la rodilla derecha hacia atrás. Alternar con la rodilla izquierda.		10
11	Con las manos en las caderas, inclinarse hacia los costados.		15
TOTAL DEL TIEMPO			140

El resultado del tiempo total fue de 140 segundos (2.33 minutos), se puede repetir 3 veces o alternar con tiempos muertos en la fase operativa del trabajo.

Tomando en cuenta que el análisis REBA tuvo un nivel de riesgo medio (2), también se recomienda que para el caso del tronco evitar soporte de carga corporal de forma prolongada, alternar cada 50 minutos con movimientos de relajación y de esta forma mejorar la postura, en el caso de los brazos evitar movimientos rutinarios constantes para evitar fatigas, antes de empezar la jornada laboral se debe de realizar ligeros cambios de posición a manera de cortos ejercicios para evitar estrés muscular en los bíceps.

2. AMBIENTE DE TRABAJO

Según lo que se determinó en el apartado del análisis del puesto de trabajo y la matriz IPERC, la propuesta de mejora se basó en el nivel de ruido al que está sometido el colaborador, la disposición de la silla y mesa de trabajo como también los dispositivos informáticos, con respecto a la posición de la infraestructura del call center, al ser difícil reestructurar la disposición de las áreas, se recomendó que en el cronograma de capacitaciones, tabla 4.30 tema 2 Ergonomía en oficinas, se oriente al personal en entrenamientos para poder desplazarse de forma ordenada por los pasillos de las áreas en caso de alguna emergencia y concientizarlos en evitar aglomeraciones en espacios estrechos

para evitar la propagación del COVID 19, lo demás se detalla en la siguiente forma:

- **Medición del nivel de ruido**

Para este proceso la empresa debe de contratar al (los) especialista (s) de manera temporal para que realice un estudio del nivel de ruido (s) a los que están expuestos los asesores comerciales durante su jornada laboral, tanto del entorno de la plataforma como el de los auriculares que se usan para comunicarse con los clientes, según la norma si la labor se realiza como mínimo 8 horas el máximo permisible de decibeles (DB) es de 85, para lograr este propósito se debe de usar un sonómetro.

FIGURA 4.31. SONÓMETRO ESTANDAR



FIGURA 4.32. PROCESO DE MEDICIÓN DE DB EN LOS AURICULARES



- **Rediseño del puesto de trabajo**

La propuesta de mejora del diseño del puesto de trabajo parte desde la compra de accesorios ergonómicos en los materiales de oficina, como las disposiciones del área en sí, esto con el fin de facilitarle al asesor la mayor comodidad durante el desarrollo de sus labores y así evitar posibles riesgos por posiciones inadecuadas. Estas son:

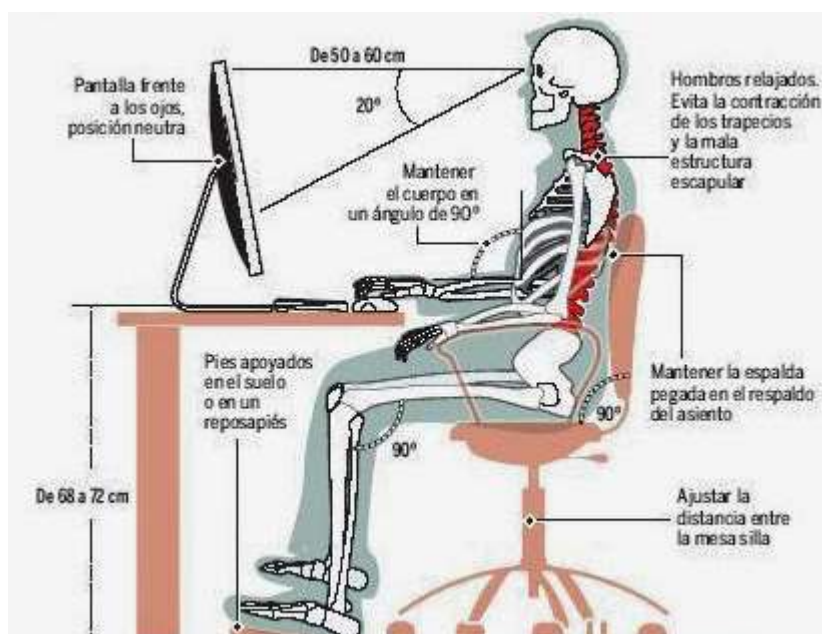
FIGURA 4.33. SILLA DE OFICINA ERGONÓMICA



FIGURA 4.34. TECLADO, MOUSE Y PAD MOUSE CON ALMOHADILLAS ERGONÓMICAS



FIGURA 4.35. POSTURA CORRECTA EN LA OFICINA



B. PROPUESTA DEL PLAN PARA LA PREVENCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA DE LA SALUD DE LOS COLABORADORES CON EL RIESGO A EXPOSICIÓN AL COVID 19 EN EL CALL CENTER

Para este tipo de riesgo de salud se usó como base la actualización de acuerdo a la R.M. N° 972-2020-MINSA que habla sobre las nuevas reformas por riesgo de contagios del COVID 19. Como resultado de la guía rápida de cumplimiento e implementación del Plan para vigilancia, prevención y control del COVID 19 en el trabajo (tabla 4.5), se pudo determinar que no se cumple la norma establecida ya que no se logró superar el 50% de cumplimiento, dado esto se propuso las mejoras en los ítems con más deficiencias

1. MEDIDAS DE PREVENCIÓN, ACTUACIÓN ANTE EL COVID-19

Partimos caracterizando al personal colaborador vulnerable:

- Se priorizó el aislamiento a colaboradores con vulnerabilidad:
 - Personal mayor de 65 años.
 - Con hipertensión arterial no controlada.
 - Empleados con enfermedades cardiovasculares.
 - Con algún tipo o clase de cáncer.

- Colaboradores con diabetes mellitus.
 - Con asma moderada o grave.
 - Que presentan enfermedades pulmonares crónicas.
 - Con insuficiencia renal crónica en tratamiento con hemodiálisis.
 - Enfermedad o tratamiento inmunosupresor.
 - Obesidad que superen el Índice de Masa Corporal de 40 a más.
- Para este caso, población vulnerable, es obligatorio priorizar el sistema de teletrabajo (HOMEOFFICE), consecuentemente se debe dar las garantías de que se cumplan con las medidas de SSO dadas según la normativa del gobierno incluyendo a las colaboradoras gestantes, lactantes y con algún tipo de discapacidad.
 - Colaboradores con IMC mayor a 30, se debe de orientar a un examen nutricional.

2. PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO DE PREVENCIÓN DEL COVID-19 EN EL CALL CENTER

- Limpieza y desinfección de los centros de trabajo.
 - Es realizado por una empresa tercerizada, la frecuencia es diaria, antes del inicio de las labores en el call center, luego durante la hora de descanso y al final de la jornada laboral.
 - El desarrollo de esta labor de desinfección se realizará con todas las medidas de seguridad, inspección de dispositivos y aparatos, equipos de protección personal EPP'S e instrumentos de trabajo que cumplan con las reglas de la empresa tercera.
 - La empresa tercerizada, efectúa la desinfección con los siguientes insumos:
 - Detergente desengrasante.
 - Alcohol líquido al 70%.
 - Lejía (hipoclorito de sodio) al 0,1%.
- Frecuencia de limpieza y desinfección.
En la presente propuesta se presentó la frecuencia de limpieza y desinfección en todas las instalaciones:

TABLA 4.32. PROPUESTA DE FRECUENCIA DE DESINFECCIÓN EN LAS ÁREAS DE TRABAJO DEL CALL CENTER

Centro de Trabajo	Área	Frecuencia de limpieza y desinfección	Descripción de superficies a limpiar
Telemark AST B12 Castilian	Oficinas administrativas	2 veces al día	Mesa, monitor, teclado, mouse, PC, teléfono fijo, sillas, escritorio, manijas, interruptores de luz, puerta.
	Box (puesto de trabajo de colaboradores)	3 veces por turno.	Mesa, monitor, PC, teléfono fijo, sillas, headset, teclado, mouse
	Comedores	2 vez por turno de comensales.	Mesas, sillas, microondas, mobiliarios entre otros.
	SS.HH. ubicado en cada piso	Más de 6 veces al día.	Pisos, lavaderos, espejos, inodoros, urinarios, puerta, manijas.
	Call (ambiente del trabajo)	2 vez por turno de comensales.	Pisos, paredes, ventanas, mamparas, puertas, interruptores de luz.
	Hall de ingreso al edificio	2 veces al día	Pisos, paredes, ventanas, mesas.
	Escaleras en cada piso	2 veces al día	Pisos, escaleras, barandas, y manijas de las puertas de emergencia y otros.

- Metodología de limpieza y desinfección.
 - El call center debe realizar una vez de forma semanal el proceso de limpieza de todas las áreas de la plataforma, removiendo materias orgánicas e inorgánicas, friccionando las superficies con el uso de detergente y luego enjuagando con agua para eliminar la suciedad por arrastre.
 - El especialista de limpieza procederá a realizar sus labores en las superficies de contacto frecuente con un trapo o franela y con aditamentos desinfectantes, que se aplicará mediante el uso de un aspersor manual. Se sugiere no rociar directamente los desinfectantes a algún equipo electrónico (PC'S, teclados, teléfonos, etc.).
 - La desinfección y limpieza de las superficies de tránsito (corredores, pisos, escaleras, etc.) se realizará con un barrido al húmedo.

- En caso de superficies diferentes (sillas, mesas, ventanas, mobiliarios, etc.) se deberá usar un paño húmedo.
- Luego se efectuará la desinfección a los headset, teclado y PC, antes de iniciar las labores, durante el descanso de los colaboradores y al final de la jornada (3 veces al día).
- EPP'S para el personal de limpieza y desinfección.
 - El personal de limpieza como mínimo deberá usar los siguientes equipos de protección personal (EPP):
 - Doble mascarillas cubriendo nariz y boca.
 - Protector facial o lentes de seguridad.
 - Calzado de seguridad industrial para limpieza.
- Capacitaciones del personal de limpieza y desinfección.
 - La empresa especializada de limpieza contratada por el call center está obligada a capacitar a su personal en los siguientes:
 - Medidas de protección ante el COVID-19.
 - Normas básicas de ergonomía.
 - Manipulación de productos químicos y difusión de la hoja de seguridad.
 - También se debe de tomar las medidas preventivas antes, durante y después de ejecutar las labores de desinfección como: Lavarse las manos con agua y jabón por 20 segundos, evitar tocarse los ojos, nariz y la boca con las manos sucias. En el caso del retiro de los EPP'S, se debe evitar tocar con las manos sin guantes la cara externa (contaminada) de la mascarilla.
 - El personal ejecutor deberá disponer con la hoja de seguridad del producto químico, la cual debe de estar impresa y en una zona de fácil acceso.

3. EVALUACIÓN DE LA CONDICIÓN DE SALUD DEL COLABORADOR PREVIO AL REGRESO O REINCORPORACIÓN AL CALL CENTER

Conforme con la propuesta de mejora en relación a los protocolos por el COVID 19, para ingresar a las instalaciones de la empresa se debe de realizar las siguientes acciones:

- Se debe de Identificar los riesgos de exposición al COVID 19.
- Firma diaria de la Declaración Jurada de Salud ante COVID 19 para el retorno laboral. (Anexo 9)
- Medición de la temperatura (termómetro infrarrojo), en el cual se registra la temperatura del colaborador al ingreso a la sede. (Anexo 9).
- Aplicación de la ficha sintomatológica al colaborador con síntomas por enfermedades respiratorias o COVID-19.
- Aplicación de pruebas Serológica o Molecular para diagnóstico del COVID-19, según normas del Ministerio de Salud.
- Para puestos de mediano y bajo riesgo la aplicación de pruebas de laboratorio y para vigilancia de infección por COVID 19 no están obligadas de realizarse, pero es efectuado al ingreso solo en caso de colaboradores que registren tener sintomatologías en la ficha dada.
- Siguiendo los lineamientos de ESSALUD, no se debe de realizar pruebas de laboratorio para establecer el alta del paciente (Lineamiento de reincorporación al trabajo).
- De existir algún caso sospechoso, será derivado a un establecimiento de salud para su manejo según con lo establecido en la Resolución Ministerial N° 193-2020/MINSA, “Documento Técnico: Prevención, Diagnóstico y Tratamiento de personas afectadas por la COVID-19 en el Perú” y sus modificatorias, y la Resolución Ministerial N° 947-2020/MINSA documento técnico: Manejo Ambulatorio de Personas Afectadas por la COVID-19 en el Perú”.
- Se debe de evaluar el caso sospechoso por el responsable de salud en el centro de trabajo para identificar potenciales contagios, luego derivar al centro de salud para que siga con el tratamiento y otorgarle el descanso médico correspondiente.

- Ejecutar la comunicación a la Autoridad de Salud del colaborador para el seguimiento correspondiente, esto a través de la plataforma SISCOVID 19 o la red de ESSALUD.
- Facilitar el material informativo sobre la prevención del contagio de la COVID 19, medidas de higiene y cuidado que debe llevar a casa.

4. LAVADO Y DESINFECCIÓN DE MANOS Y PIES DE FORMA OBLIGATORIA.

TABLA 4.33. DISPOSICIÓN DE DESINFECTANTES

HERRAMIENTA	CANTIDAD	DISPOSICIÓN
Bandejas desinfectantes de calzado	1	En la entrada de la empresa.
Dispensadores con alcohol en gel/Spray al 70%	18	Al ingreso del call center y en cada sector de la plataforma.

- La utilización del lavamanos y/o dispensadores de alcohol es corroborado por los encargados de la Seguridad y Salud Ocupacional (SSO).
- Se colocará en puntos estratégicos carteles (FLYERS, anuncios) informativos de cómo se debe de realizar el lavado de manos y el uso del alcohol al 70%.
- Los colaboradores y personal externo deberán respetar el distanciamiento social mínimo de 1.5 metros y evitar aglomeraciones.
- Después del uso de los servicios higiénicos, el personal debe de lavarse las manos con agua y jabón por lo menos 20 segundos, luego secarse con papel desechable (toalla) y depositarlo en los recipientes que corresponda (se debe de respetar los símbolos de medio ambiente) para finalmente usar el alcohol al 70%.
- Para el caso de la higiene bucal, el personal deberá limpiar el lavatorio, sin dejar residuos (pasta dental, restos de alimentos u otros), ni dejar goteo de agua y posteriormente secar con un papel toalla.

- Para los residuos que se originen por la limpieza nasal, ojos o limpieza facial, deben de ser depositados en los recipientes con simbología de residuos con riesgo biológico.

5. MANEJO DE RESIDUOS.

- Aquellos residuos que deriven de las acciones de limpieza y desinfección, como por ejemplo utensilios y herramientas de limpieza, EPP descartables, entre otros, se deben clasificar como residuos sólidos asimilables, y deberán ser guardados en bolsas de espesor doble de plástico resistentes y facilitadas al servicio de recolección de residuos municipal.
- Determinar puntos estratégicos para acopiar los EPP'S personales usados, material descartable que esté posiblemente contaminado (guantes, mascarillas u otros).
- Equipar recipientes rígidos y rotulados con la demonización de residuos sólidos, se sugiere tapa tipo vaivén o con pedal.
- Para los aquellos residuos peligrosos biocontaminados (mascarillas quirúrgica, guantes quirúrgicos y otros) se usarán bolsas de color rojo.
- En el caso de los residuos municipales se usará bolsas comunes de color negro.
- Para la disposición de los residuos peligrosos biocontaminados su punto final se realiza con la Municipalidad o la empresa operadora de residuos sólidos (EO-RS).

6. SENSIBILIZACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO EN EL CALL CENTER.

En el caso de la propuesta se debe de realizar sensibilización al personal mediante, capacitación (tabla 4.30.) y entrenamiento para el reconocimiento de riesgos y peligros generados por el COVID19.

Sensibilización, a la hora del ingreso al call center (SITE), el personal de salud y SSO; facilitará un temario diferente diariamente con relación a las medidas preventivas del COVID19. Este temario contendrá lo antes presentado además de:

- Flujograma de comunicación en el caso de síntomas de COVID 19.
- Buenas prácticas de higiene respiratoria (cómo toser y estornudar correctamente).
- Respeto de señaléticas dentro de las instalaciones por el COVID-19.
- Uso correcto de artículos personales y/o útiles de trabajo.
- Utilización adecuada del dispensador de agua.
- En el caso psicosocial, no estigmatizar ni discriminar.

Entrenamiento, de forma clara y breve se debe de explicar cómo el personal colaborador debe de efectuar los procedimientos de:

- Lavado de manos, el uso correcto del alcohol en gel/líquido sin derramar ya que es inflamable.
- Como se debe de utilizar la mascarilla y el protector facial.
- Auto limpieza del puesto de trabajo correspondiente.

Los comunicados (FLYER o anuncios) que se usarán en las instalaciones del call center se presentan a continuación

TABLA 4.34. ROL DE FLAYERS Y COMUNICATIVOS DE INFORMACIÓN COVID 19 EN EL CALL CENTER

Nº	Tema de Comunicación	Material a utilizar
1	¿Qué es el Coronavirus?	Flyer
2	¿Qué es el Coronavirus?	Video
3	¿Cómo se transmite?	Flyer
4	Prevención contra las enfermedades Respiratorias agudas.	Flyer
5	Lavado de manos correcto.	Flyer
6	Lavado correcto de manos	Video
7	Medidas para ayudar a prevenir la propagación del COVID-19 I	Flyer
8	Medidas para ayudar a prevenir la propagación del COVID-19 II	Flyer
9	Instructivo de desinfección de calzado	Flyer
10	Instructivo uso del lavamanos portátil	Flyer
11	Medidas de prevención Para ingresar al Comedor	Flyer
12	Recomendaciones Uso del dispensador de agua	Flyer
13	Recomendaciones para uso del Refrigerador	Flyer
14	Imágenes Control de Temperatura	Flyer
15	Imágenes Distanciamiento social	Flyer
16	Imágenes Uso Mascarillas	Flyer
17	Reglas de Oro para prevención COVID-19	Flyer
18	Uso del dispensador con Alcohol 70%	Flyer
19	No estigmatización, No Discriminación	Flyer

Estos FLYERS estarán colocados de manera física en las diferentes zonas visibles del SITE. (Ver anexos).

7. MEDIDAS A REALIZAR EN EL CASO DE IDENTIFICAR CASOS DE COVID 19 EN EL CALL CENTER O EN LA MODALIDAD DE TELETRABAJO.

a. Personal con contacto positivo de COVID 19 (sospechoso).

De darse el caso de que algún colaborador haya sido expuesto o tenido contacto directo con un caso COVID19 positivo en su hogar, éste debe de comunicar a su responsable inmediato para que de aviso al personal de salud y de esta forma efectuar el descarte con la prueba serológica e ingresarlo al registro archivo de datos para luego reportarlo a la plataforma SISCOVID 19 y la Red ESSALUD y empezar con la vigilancia médica. Posteriormente el colaborador será derivado a su hogar para iniciar su aislamiento domiciliario de al menos 14. Luego se evaluará de forma clínica para confirmar el retorno a las labores ya sea de forma remota o presencial.

b. Colaborador COVID 19 positivo.

- En este caso si el colaborador manifiesta síntomas como tos seca, fiebre mayor a 37.5 C°, dolor muscular y dificultad para respirar, se le dará las recomendaciones para la comunicación de su estado de salud mediante las líneas del MINSA (línea gratuita 113) y de ESSALUD (106).
- Luego se comunicará a las áreas de Salud Ocupacional, Recursos Humanos y jefatura del área, se les emitirá el comunicado respectivo para activar el protocolo de seguimiento médico.
- Los documentos a implementar son:
 - Control y registro de Temperatura al ingreso.
 - Atención de tóxico, aplicación de Ficha de Investigación epidemiológica COVID 19.
- El personal encargado de la salud, realizará el seguimiento vía telefónica a los casos que hayan sido reportados y confirmados para COVID 19 hasta el Alta Médica (confirmada por el MINSA con informes médicos expedidos por el médico tratante) y para luego evaluar el regreso a las labores.

- Los colaboradores con resultado positivo pueden volver a sus actividades laborales después de 14 días de aislamiento domiciliario y alta médica.
- El representante de la empresa (empleador) mediante el profesional médico, realizará la valoración respectiva, para el retorno al SITE o bajo la modalidad de teletrabajo.
- Además RR.HH debe de coordinar el servicio de fumigación para la desinfección de forma inmediata.

8. VIGILANCIA DE LA SALUD DEL COLABORADOR POR EL COVID 19

Este procedimiento debe de ser realizado por la empresa de forma permanente durante y después de la emergencia sanitaria.

- Los empleados de la empresa deberán firmar diariamente el formato de Declaración Jurada de Salud para el caso de trabajo presencial, además de seguir con las mediciones de temperatura corporal al ingresar a las instalaciones.
- La empresa cuenta con el personal tercero de Salud en el servicio de la salud pero debe de adicionar la de un Médico Ocupacional, y es éste personal el que realiza la medición de registro de la temperatura de los colaboradores con evaluaciones a los que presenten síntomas de COVID19.
- Además este personal de salud deberá realizar inspecciones en el área de trabajo para identificar casos sospechosos de COVID 19.
- De identificarse evidencias con signo o sintomatología de resfrío o gripe, indicará o recomendará la evaluación de un establecimiento de salud.
- La vigilancia también abarca la presencia de otros riesgos ya antes mencionados en apartados anteriores como:
 - Ergonómico, la implementación de las pausas activas.
 - Psicosocial, implementación de anuncios o flyer de comunicación para mejorar las condiciones en el desarrollo de las labores.
 - Salud mental, facilitar charlas y flyer informativos para mejorar el clima laboral.
 - Riesgos en el call center, actualizar los peligros, evaluación de riesgos en el IPERC por el COVID 19 en la empresa.

- Riesgo en el trabajo remoto, enviar la Guía de recomendaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo para el trabajo remoto por correo electrónico y redes sociales, para que se considere los riesgos posibles desde el hogar.

4.4.4. IMPLEMENTACIÓN DEL USO DE LOS EPP'S EN EL CALL CENTER

La organización al ser una empresa con bajo riesgo ergonómico, por el tipo de actividades de los asesores comerciales antes descritas, por el momento solo manifiesta la necesidad del uso de EPP'S con incidencias relacionadas por el COVID 19. Tras el análisis del SGSSO, se propone que la empresa facilite a los colaboradores que laboran de manera presencial los siguientes EPP'S:

TABLA 4.35. EPP'S USADOS POR EL PERSONAL EN EL CALL CENTER

EPP	CARACTERÍSTICAS	IMAGEN
Mascarilla quirúrgica	Se entrega de forma diaria, en caso de daño se hará cambio. Se realiza sensibilización en el uso correcto y obligatorio de los implementos de protección personal.	
Mascarilla KN95	Se realizará la entrega al personal cada 5 días además de charlas de como usar este EPP.	
Protector facial	Se hará una única entrega al personal además de una guía informativa sobre su cuidado ya que es responsabilidad de cada colaborador su durabilidad.	

4.4.5. PAUTAS PARA LA MEJORA DEL SGSSO DEL COMITÉ DE SSO

Según la normativa dada por la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Reglamento aprobado D.S. N° 005-2012-TR artículo N° 69, el Comité de SSO tiene que cumplir hacer cumplir todas las normas dadas para salvaguardar la salud de los colaboradores, dado los resultados de la hojas de

verificación además de las metodologías usadas para el análisis de los riesgos se propuso las siguientes agendas a cumplir por parte de dicho comité:

- Revisar si se cumplió los acuerdos en reuniones previas y las políticas de SSO.
- Verificar los registros y la documentación del histórico estadístico de incidentes y/o accidentes dentro de la empresa para luego plantear un plan de acción y mejorar el SGSSO (Artículo 28, Ley 29783).
- Realizar un Check List según los formatos dados por el gobierno para determinar la condición de la empresa en temas de seguridad.
- Aprobar el plan para la vigilancia, prevención y control de los colaboradores con riesgos disergonómicos y por la exposición al COVID 19 en el call center.
- Usar de forma cíclica la matriz IPERC para realizar comparaciones y determinar mejoras.
- Verificar los mapas de riesgos.
- Aplicar las nuevas políticas adoptadas y hacerlas cumplir por los colaboradores.
- Realizar los seguimientos médicos por temas ergonómicos y por el COVID 19.
- Efectuar auditorias e inspecciones de forma periódica a manera de actividades de SSO mensualmente.
- Firmar un acta de la reunión por parte de todos los miembros del Comité SSO, que para en el caso de la empresa son integrados por 10 miembros, 5 por parte de la organización y 5 por parte de los trabajadores.
- Definir las fechas para las próximas reuniones del Comité de SSO.

Estas actividades deben de estar asesoradas por un especialista en el tema de SGSSO, este asesor puede ser externo a la empresa.

Una vez que se terminó con la propuesta y plan de mejora de la gestión de la seguridad y salud ocupacional en el call center, se sustentó dicho documento al supervisor del área de producción del call center de forma virtual (MEET GOOGLE) además de remitírselo por correo electrónico.

El parte de la propuesta de mejora también se incluye los siguientes indicadores:

- Capacitaciones
- Señales de seguridad
- IPERC
- Auditorías internas
- EPP'S

TABLA 4.36. MEDICIÓN Y EL SEGUIMIENTO

MEDICIÓN	SEGUIMIENTO
$\text{Matriz IPER} = \frac{\text{IPER realizadas} * 100\%}{\text{IPER planeadas}}$	Actualizar la matriz IPERC cada trimestre o en caso que lo requiera
$\text{Señalización de seguridad} = \frac{\text{Señalizaciones realizadas} * 100\%}{\text{Señalizaciones programadas}}$	Cambiar las señalizaciones deterioradas cuando se requiera o colocar en espacios necesarios.
$\text{Capacitaciones} = \frac{\text{Capacitaciones realizadas} * 100\%}{\text{Capacitaciones programadas}}$	Capacitar al personal cada trimestre o cuando exista nuevo personal
$\text{Auditorías} = \frac{\text{Auditorías realizadas} * 100\%}{\text{Auditorías programadas}}$	Realizar trimestralmete la verificación del cumplimiento de los requisitos exigidos para el SGSSO
EPP = Registro de inventarios	Verificar mensualmente el estado de los EPP y cambiar en caso de deterioro.

4.4.6. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta del plan de acción se implementará siguiendo el cronograma diseñado con el Diagrama de GANTT, el cual inicia el 04 de enero del 2021 y termina el 30 de junio presenta año.

TABLA 4.37. CRONOGRAMA DE LA IMPLEMENTACIÓN

ACTIVIDADES	MESES					
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Entrevista al supervisor						
Check List ergonomía						
Check List COVID 19						
Análisis REBA						
Aplicación IPERC						
Planificación de la propuesta						
Implementación						
Sustención al supervisor						

4.4.6. PRESUPUESTO DEL PLAN DE MEJORA

A continuación se detalla el presupuesto aproximado para la implementación de la propuesta de mejora del SSO en el call center.

TABLA 4.38. PRESUPUESTO GENERAL DE LA PROPUESTA

EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	CANTIDAD	PRECIO (S/)	P. TOTAL (S/)	COSTO TOTAL (S/)
Mascarilla quirúrgica (CAJA 50)	1000	10,00	200,00	395,00
Mascarilla KN 95 (CAJA 50 UN)	200	30,00	120,00	
Protector facial	50	1,5	75,00	
INSUMOS ANTI COVID 19	CANTIDAD	PRECIO (S/)	P. TOTAL (S/)	COSTO TOTAL (S/)
Alcohol en gel	10	10,00	100,00	554,00
Alcohol líquido	8	7,00	56,00	
Jabón líquido	12	6,00	72,00	
Papel toalla	48	2,00	96,00	
Papel higiénico (paquete 40 UN)	10	23,00	230,00	

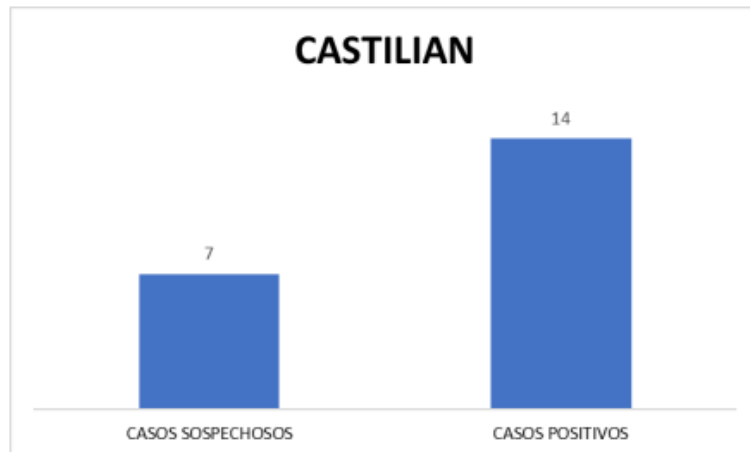
DISPOSITIVOS PARA USO DE INSUMOS	CANTIDAD	PRECIO (S/)	P. TOTAL (S/)	COSTO TOTAL (S/)
Termómetros infrarrojos	3	100,00	300,00	654,00
Dispensadores de alcohol	18	3,00	54,00	
Pediluvios	2	30,00	60,00	
Lavamanos portátiles	2	100,00	200,00	
Bolsas plásticas (paquete de 100 UN)	10	4,00	40,00	
SERVICIOS TECN / PROFESIONALES	CANTIDAD	PRECIO (S/)	P. TOTAL (S/)	COSTO TOTAL (S/)
Especialista en SSO	1	2500,00	2500,00	11400,00
Fumigación (1 vez por semana)	4	200,00	800,00	
Operarios Limpieza profunda	3	1200,00	3600,00	
Enfermera técnica	1	1500,00	1500,00	
Médico ocupacional	1	3000,00	3000,00	
PAPELERIA EN GENERAL	CANTIDAD	PRECIO (S/)	P. TOTAL (S/)	COSTO TOTAL (S/)
Hojas A4 (paquete 500 UN)	4	10,00	40,00	204,00
Cintas de embalaje	12	2,00	24,00	
Cintas perimetrales	2	30,00	60,00	
Útiles de escritorio	20	4,00	80,00	
EXÁMENES OCUPACIONALES	CANTIDAD	PRECIO (S/)	P. TOTAL (S/)	COSTO TOTAL (S/)
Exámenes de ingreso	160	120,00	19200,00	76800,00
Exámenes periódicos	160	120,00	19200,00	
Exámenes de egreso	160	120,00	19200,00	
SCTR	160	120,00	19200,00	
PRESUPUESTO TOTAL				90007,00

Este presupuesto se consideró de manera mensual, tomando en cuenta que alguno de estos costos se realiza con un periodo de dos años como por ejemplo los exámenes ocupacionales, es necesario mencionar que en el mes de marzo se detectaron 7 casos sospechosos de COVID 19 mientras que 14 colaboradores dieron positivo al virus.

TABLA 4.39. CASOS DE COVID 19 DETECTADOS EN EL MES DE MARZO

SEDE	CASOS SOSPECHOSOS	CASOS POSITIVOS
CASTILIAN	7	14

FIGURA 4.36. CASOS DETECTADOS POR COVID 19 MARZO 2021



Si se toma en cuenta que en el año 2017 se terminó el plazo para que las empresas implementen un sistema de gestión y salud en el trabajo además del cumplimiento de las normas caso contrario el gobierno peruano impondría una multa de hasta 300 UIT, tomando en cuenta que una UIT equivale a S/. 4050,00 nuevos soles entonces la sanción podría llegar hasta el S/. 1215000,00 nuevos soles (GESTIÓN, 2017).

Por ende es factible económicamente el presupuesto para la implementación de la mejora del SGSSO en la empresa Castilian Enterprise.

V. DISCUSIÓN

Tras realizarse el estudio del análisis de la gestión de la seguridad y salud ocupacional en el call center usando los instrumentos aprobados y descritos en el proyecto de investigación previo a la tesis se puede decir que:

- La entrevista efectuada al Supervisor del área de producción, Elvis Bernal Torres, donde se le hizo 5 dimensionamientos en una guía de preguntas para comprobar su conocimiento y la situación según su apreciación de la SSO en el call center parte de la iniciativa para poder ver el punto de vista de parte de la persona que se encarga de controlar y verificar las actividades del producción en el call center y de esta forma poder estimar las alternativas de mejora, esto según el ingeniero de seguridad Daniel Chunas Espinoza (2020).
- El Check List de verificación del cumplimiento legal en base a la R.M. 375-2008 autodiagnóstico en Ergonomía donde el promedio de porcentaje de cumplimiento fue del 89,33% observándose que la categoría de posicionamiento postural es el que presenta el menor cumplimiento de la norma con un 80%. Según este resultado la norma indica que el nivel de porcentaje mayor a 75% es aceptable pero puede mejorarse (Norma Básica de Ergonomía, 2008). Sin embargo era de esperarse que el posicionamiento postural sería el de menor porcentaje de cumplimiento ya que la carga postural es el tipo de riesgo más común en trabajos de oficina e informáticos esto según la investigadora Ana Valcárcel (Tesis 2018). El resultado obtenido en el Check List anticipó que la propuesta partirá de la mejora en la postura del trabajador.
- Guía Rápida de cumplimiento del Plan de V.P.C del COVID 19 donde se verificó que el cumplimiento de la norma no superaba el 50% dato que indicaba que es necesario una mejora urgente de su SGSSO en el tema del COVID 19 (SUNAFIL, 2020). Esta mejora implicó dar una propuesta de plan de acción para salvar guardar la salud de los trabajadores que según la investigación realizada por el SUNASS Lima (2020) indicó que para poder determinar un plan de acción, es necesario primero caracterizar la situación actual de la empresa para luego implementar un PVC anti COVID 19.

- Metodología REBA, cuyo desarrollo nos arrojó como dato las disposiciones ergonómicas y niveles de riesgo disergonómico de los colaboradores que obtuvo un puntaje final de 2, riesgo medio, además de indicarnos que las partes del cuerpo más comprometidas son el tronco con puntaje de 2 y el brazo con un puntaje de 3. Estos resultados permiten determinar las medidas preventivas desde la disposición del colaborador en su puesto de trabajo hasta la forma en que se dispone de forma correcta el área o locación laboral esto según el MTPE (2015).
- El desarrollo de la matriz IPERC permite determinar los peligros y riesgos que comúnmente se presentan en la empresa y es necesario que siempre las organizaciones apliquen esta matriz para su mejora continua y comparar con resultados anteriores con pautas dadas por los estándares intencionales como la ISO 45001. En el caso del análisis hecho para la empresa, la matriz IPERC dio como resultado que de los peligros y riesgos hallados, el 50% están en un nivel de severidad de moderado, el 30% en importante, y el 10% están en el nivel de tolerable respectivamente, con estos datos podemos determinar las propuestas para la mejora y reducción de los peligros y riesgos ya que según la investigación del ingeniero Jimmy Vargas (2015), la herramienta IPERC y su correcta aplicación permite reducir al máximo los riesgos de sufrir accidentes en un call center.
- Con estos resultados previos podemos corroborar lo mencionado en la Guía Básica de Autodiagnóstico en Ergonomía para Oficinas (MTPE, 2015) que el hecho de que el trabajo tenga un nivel riesgo medio, no implica que sea irrelevante, ya que la carga postural, ambiente de trabajo y problemas psicosociales son factores que pueden causar problemas en la salud de los trabajadores, es por eso que la Ley 29783 menciona la importancia de las capacitaciones a los trabajadores en temas de SSO, mínimo 4 veces al año, además la OIT pide que las organizaciones hagan inspecciones y auditorías para poder determinar los peligros y riesgos a los que están expuestos los colaboradores para luego implementar una mejor gestión de la SSO.

VI. CONCLUSIONES

En la presente tesis se concluye lo siguiente:

- Se pudo determinar, tras el análisis, que la circunstancia actual de la gestión de la seguridad y salud ocupacional del call center tiene falencias, no existen cumplimientos de la norma (Ley 201783) en su totalidad, los lineamientos que tienen para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores no satisfacen el objetivo final que es de cuidar la integridad del principal activo de una organización, el recurso humano.
- Al observar el diagrama organizacional de la empresa, el DOP, el mapa de riesgos y las características de las funciones de los colaboradores en el área de producción se pudo caracterizar el tipo de labor que realizan en la empresa y como se organizan durante la jornada para cumplir con sus funciones.
- Con la aplicación de los instrumentos de evaluación como el Check List de autodiagnóstico ergonómico, la guía de Cumplimiento e Implementación del P.V.P.C del COVID 19, el análisis REBA y la matriz IPERC se logró describir los riesgos presentes en el puesto laboral que fueron de carácter ergonómico y de salud por la exposición al COVID 19.
- Al evaluar la exposición de los trabajadores presenciales a los riesgos disergonómicos se pudo determinar que el nivel es medio (REBA), el 50% de los riesgos están en un grado de severidad de moderado y solo el 10% en un grado de intolerable (matriz IPERC).
- Se logró establecer una propuesta de plan de acción que mejore la GSSO tanto en el tema ergonómico como el de salud por la exposición al COVID 19 para los trabajadores que laboren de forma presencial en la empresa, éste fue de proponer 4 capacitaciones al año, pausas activas, mejoras del entorno laboral, lineamientos para la realización de exámenes médicos ocupacionales además de un plan de vigilancia para la prevención y control de la salud de los colaboradores presenciales en el call center con riesgo a la exposición del COVID 19.
- Con la propuesta del plan de vigilancia de la salud de los colaboradores por el COVID 19 se logró establecer las garantías sostenibles que

tendrán en el trabajo de forma presencial ya que el personal tendrá disponible la información de los protocolos de bioseguridad para el ingreso a la empresa y políticas nuevas de SSO durante la jornada laboral.

- Se pudo presentar al supervisor el presupuesto de la implementación de la propuesta en el call center que fue un total de S/. 90007,00 nuevos soles, además de la factibilidad económica ya que el gasto por no cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo tanto ergonómicas como por el COVID 19 implicarían un sanción de hasta 300 UIT, por consiguiente es viable su implantación ya que sería una inversión que traería beneficios a la organización.
- Finalmente se puede concluir que la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y el cumplimiento de las normas nacionales y estándares internaciones en temas de seguridad y salud, garantizan la disminución de los peligros y riesgos de cualquier índole que conllevan al registro de accidentes e incidentes en un centro de trabajo, esto con el fin de cuidar la integridad de los colaboradores de toda organización.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda seguir con los lineamientos dados por el gobierno como la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo y las nuevas disposiciones de bioseguridad generados por el COVID 19, para prevenir riesgos en la de salud y accidentes en la empresa que afecten a los trabajadores e implique sanciones por los organismos fiscalizadores.
- Tomar en cuenta la propuesta de mejora dada en el presente trabajo de investigación, ya que su único fin es aportar al crecimiento de la empresa como organización y que esté a la vanguardia de otras organizaciones del mismo rubro.
- Actualizar anualmente el plan del SGSSO que vayan a acorde con las modificatorias de la Ley 29783.
- Efectuar charlas instructivas al personal y culturizarlos en los temas de SSO como apoyo a las capacitaciones propuestas para que de esta forma se familiaricen con las normas dentro de la empresa.
- Siempre realizar las metodologías de análisis como REBA e IPERC para verificar las mejoras o determinar nuevos datos y de esta forma comparar con resultados anteriores (mejora continua).
- Realizar auditorías internas aplicando las hojas de verificación tanto para el tema disergonómico como de salud por el COVID 19 y de esta forma comprobar el nuevo porcentaje de cumplimiento.
- Realizar inspecciones periódicas de los EPP'S usados por los asesores comerciales y personal externo, para que de esta forma se pueda evaluar su eficacia.
- Facilitar a los colaboradores un reglamento propio de la empresa en temas de SSO para que estén enterados de la magnitud de las consecuencias del no cumplimiento de las normas establecidas.

REFERENCIAS

- **ALLPAS GÓMEZ, HENRY L.** 2016. Enfermedades del trabajador en una empresa peruana en aplicación de la ley de seguridad y salud en el trabajo. Lima. ISSN, 2016.
- **ANDINA.** 2020. andina.pe. [En línea] 01 de ABRIL de 2020. [Citado el: 10 de OCTUBRE de 2020.]
- **CANGO, SARA OROZCO.** 2015. Propuesta de mejora en los Procesos del área de Call Center técnico de una empresa de Telecomunicaciones. Lima : s.n., 2015.
- **CÁRDENAS, MATLIN M.** 2020. Factores de riesgo y causa de lesión en los accidentes laborales de ocho provincias peruanas. Lima. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas, 2020.
- **CIUDAD, CARLOS ROJAS.** 2019. Norma Basica de Ergonomia y de Procedimiento de Evaluación de riesgo Disergonómico. Trujillo : s.n., 2019.
- **CONDE, LUIS ENRIQUE.** 2014. *Diseño e implementación y su evolución hacia un Contact Center.* La Habana. Revista Técnica De La Empresa De Telecomunicaciones, 2014.
- **CORTÉS, JOSÉ.** Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales Seguridad e Higiene del Trabajo, 10a Edición. Madrid. Editorial Tébar. 2012. 888 pp. ISBN: 9788473604796.
- **DIAZ DUMONT, JORGE RAFAEL.** 2020. Accidentes Laborales en el Perú: Análisis de la realidad a partir de datos estadísticos. Lima. ISSN, 2020.
- **EL PREVENCIÓNISTA.** 2019. La Prevención de Riesgos por Convicción y no solo por Obligación. Lima. Asociación Peruana de Prevencionistas de Riesgos, 2019.
- **EL SERVICIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.** MAURO UGAZ, SEBASTIAN SOLTAU. 2012. Lima : ISSN, 2012.

- **FAJARDO, JIMMY VARGAS. 2015 - 2019.** Análisis y Mejoramiento del Sistema de Seguridad Industrial en una Empresa de Call Center mediante la aplicación de IPER. Guayaquil : s.n., 2015 - 2019.
- **FLORES URIBE, CRISTIAN.** 2014. Condiciones de trabajo en la industria de Call Center en Chile. Tesis. Santiago de Chile.
- **HENAO, FERNANDO. 2014.** *Seguridad y Salud en el Trabajo Conceptos Básicos. 2ª Edición.* Bogotá : s.n., 2014.
- **IBÁÑEZ, MARIO. 1993 - 2018.** Seguridad Industrial Normas, técnicas y procedimientos administrativos. Lima : A&B S.A., 1993 - 2018.
- **ISTAS. 2009.** ISTAS.NET. Métodos de Evaluación Ergonómica. [En línea] Octubre de 2009.
- **LIZÁRRAGA PORTUGAL, CARLOS AUGUSTO.** 2013. Evaluación y propuesta de modernización del Reglamento de Seguridad Industrial. Lima. ISSN, 2013.
- **MELANO VELANDÍA, JORGE HERNANDO; ARÉVALO PINILLA, NELCY.** 2013. De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: Más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales. Bogotá. ISSN, 2013.
- **MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO.** Conceptos básicos sobre SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. PDF. 2018..http://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/informacion/fp_gaztetxoko/es_def/materiala/fp/d7_evalucion_riesgos_html/esce_na01cas.html/.
- **MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO. 2016.** Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783. Lima. Artículo 3 Resolución Ministerial N° 260-2016-TR.
- **MONTENEGRO, ANA MARIA MARTINEZ. 2019.** Propuesta de Programa de Riesgo Ergonómico para los trabajadores de Call Center. SANTIAGO DE CHILE : s.n., 2019.

- **OSINERMING. 2020.** OSINERMING.GOB.PE. [En línea] 31 de ENERO de 2020. [Citado el: 10 de OCTUBRE de 2020.]
- **OIT. 2020.** Publicación de Boletín Informativo, bajo derechos de autor. <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>
- **PINTO, PABLO. 2015.** Guía para Implementar la Normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo, consejos y analisis para una implementacion practica y economica. Lima : ISBN, 2015.
- **REVISTA EMPRESARIAL Y LABORAL. 2020.** Seguridad y Salud en trabajo, ante la pandemia. Bogotá. E&L, 2020.
- **RODRIGUEZ, LUZ ESTELLA. 2017.** Estándares Mínimos, para cuidar a sus trabajadores. Bogotá. E&L, 2017.
- **SEVILLANO, RAUL ALVARADO. 2020.** Análisis de la Seguridad Industrial en una Empresa de Telecomunicaciones. Trujillo : s.n., 2020.
- **SENATI.** Seguridad Industrial Manual del Participante Unidad 1. 2ª Edición. Lima. [s.n.]. 2014. 21 pp.
- **VIGUERAS, ARLETTE JARAMILLO. 2017.** Riesgos operativos a los que se enfrentan los Call Center en el Perú . Lima : s.n., 2017.
- **YUPANQUI, LUIS. 2011.** Diagnostico Situacional en Seguridad y Salud en el Trabajo Perú. Lima. LOS ANGELES PRESS, 2011.
- **ZELADA RODRIGUEZ, AUGUSTO ABELARDO. 2019.** Seguridad y Salud Ocupacional según la Ley N° 29783. Tesis. Trujillo.

ANEXOS

ANEXO 1

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Yo, Raúl Vladimir Alvarado Sevillano, alumno de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo de la filial de Trujillo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado “Análisis de la Gestión de Seguridad y Salud ocupacional en Call Center en la ciudad de Trujillo para prevenir riesgos”, son:

1. De mi autoría.
2. El presente Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Trabajo de Investigación / Tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 24 de Noviembre del 2020



.....

Alvarado Sevillano, Raúl Vladimir

DNI: 43319921

ANEXO 2

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo,,
docente de la Facultad / Escuela de posgrado..... y
Escuela Profesional / Programa académico de la Universidad
César Vallejo (filial o sede), revisor (a) del trabajo de
investigación/tesis titulada
“
.....
...
.....
...
.....
.....”, del (de los) estudiante(s)
.....
....., constato que la investigación tiene un índice de similitud de
.....% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha
sido realizado sin filtros, ni exclusiones. He revisado dicho reporte y concluyó
que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. En tal
sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad,
ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada,
por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la
Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha

.....

Firma

Apellidos y nombres del (de la) docente

DNI:

ANEXO 3

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TABLA A.1. OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN

ANEXO 4

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TABLA A.2.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
1. Caracterizar la organización del trabajo en la organización. 2. Describir los diferentes puestos laborales que se desarrollan durante la pandemia COVID 19. 3. Evaluar la exposición de los colaboradores al tipo de riesgos disergonómicos antes de implementar la propuesta. 4. Establecer un plan de control ergonómico y de riesgo ante el COVID19 para la reincorporación al centro laboral (SITE).	ENTREVISTA	<ul style="list-style-type: none">• GUÍA DE ENTREVISTA• CUESTIONARIO
5. Facilitar las garantías sostenibles de los medios para vigilar, prevenir y controlar, las cuales se adoptarán para evitar los contagios del SARS COV2 en la empresa. 6. Realizar un análisis de factibilidad económica.	OBSERVACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• CHECK LIST DE VERIFICACIÓN• MATRIZ IPERC

A. Cuestionario para la entrevista con el supervisor del área de producción

Guion de entrevista dirigido al supervisor

Dimensión: Política empresarial

1. ¿Cuenta con una política empresarial sobre seguridad y salud ocupacional sobre todo por la aparición del COVID-19?, De ser así ¿Cuál es dicha política?
2. ¿Cuentan con alguna política específica relacionada a los temas de cuidado de la salud y seguridad laboral? (De no ser así, ¿existe algún lineamiento específico?)
3. ¿Cuáles son los pilares que orientan dicha política de seguridad y salud ocupacionales?
4. ¿Cuáles son las acciones que van orientadas para la implementación de dicha política?
5. ¿Cómo categorizaría la priorización de temas de salud y de seguridad laboral por la empresa?

Dimensión: Recursos Humanos

1. ¿Quiénes son los encargados(as) de implementar dicha política y lineamientos? Nombres y ahondar en el perfil de los encargados.
2. ¿Los encargados(as) se encuentran dentro de un departamento específico con funciones establecidas?
3. ¿Con que temporalidad se actualiza al personal encargado?
4. En relación a capacitaciones de seguridad y salud laboral, ¿quién es el encargado?
5. ¿Existe algún tipo de consultor externo que esté involucrado en la implementación y seguimiento?
6. ¿Cuentan con una comisión de seguridad e higiene? ¿Quiénes lo forman?

Dimensión: Planta

1. ¿Usted asocia que la actividad productiva de la empresa genera algún tipo de riesgo? De ser así, ¿Cuáles son esos riesgos?
2. Número de empleados en total
3. Número de empleados dedicados a la producción
4. Roles de cada empleado
5. Años que tiene operando la planta

Dimensión: Instalaciones y señalización en planta

Instalaciones

1. ¿En cuestiones de verificación ocular en planta, que función desempeña usted? ¿Con que temporalidad las realiza y lleva algún registro?
2. ¿Con qué tipo de instalaciones cuenta la planta en caso de accidentes a trabajadores?
3. ¿Cuentan con algún grupo de personas dedicadas al orden y limpieza en la planta?
4. Temporalidad de mantenimiento de las instalaciones de la planta.

Señalización y colores

5. Me he dado cuenta que posee una serie de señales la planta, ¿Cuáles son las áreas con mayor señalización?
6. ¿Existe algún tipo de capacitación para el personal para entender dichas señales?
7. Temporalidad de mantenimiento de la señalización.
8. ¿De qué manera identifican los fluidos en las tuberías?

Dimensión: Prevención y control / RM MINSA

Sistemas de protección de seguridad en maquinaria y equipo.

1. ¿El equipo de protección personal es proporcionado a los trabajadores? ¿De qué manera se les enseña la función de dicho equipo?
2. ¿De qué manera responden los trabajadores ante el uso del equipo? ¿Siguen las instrucciones de manera correcta?
3. ¿Utilizan señalizaciones en las áreas de tránsito y operación? Profundizar en qué áreas.

Equipo de protección personal

4. ¿Qué método utilizan para identificar y clasificar los riesgos en el trabajo?
5. Me ha comentado que se brinda equipo de protección personal a los trabajadores, ¿de qué manera determinan el tipo de equipo que debe utilizarse?
6. ¿Fomentan el uso obligatorio de dicho equipo en ciertas áreas? ¿De qué manera?

Incendios

7. En relación a incendios, ¿De qué manera los previenen? (Plan de atención a emergencias, brigadas contra incendio, simulacros de emergencia)
8. ¿De qué forma se protegen ante posibles incendios? (Equipo de protección, extintores)
9. ¿Con que temporalidad se capacita al personal ante incendios?

B. Guía de observación de campo

1. Check List de verificación ergonómica

Aplicación de un Check List de verificación del cumplimiento legal en base a la R.M. 375-2008, después de aplicar el diagnóstico se deberá procesar sus resultados y elaborar un informe resumen de los resultados encontrados, utilizando gráficos estadísticos para su presentación.

**CHECK LIST - VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL EN BASE A LA
R.M. 375-2008**

AREA DE TRABAJO

FECHA

PERSONAS AFECTADAS

TABLA A.3. CHECK LIST

AUTODIAGNÓSTICO EN ERGONOMIA (RM 375-2008)				
FACTORES DE RIESGO DISERGONÓMICO			Cumpli miento de la norma	Observaciones
MANIPULACIÓN MANUAL DE CARGA		SI	N O	
1	¿Se permite al trabajador, realizar transporte manual de carga que puede comprometer su salud?			
2	¿Los pesos que deben manipularse son inferiores a 25 kg en varones?			
3	En trabajadores varones entrenados, ¿el peso de la carga es mayor a 40 kg?			
4	¿Los pesos que deben manipularse son inferiores a 15 kg en mujeres y adolescentes?			
5	¿Se controla el peso máximo de manipulación de carga en trabajadores adolescentes?			

6	¿El peso y tamaño de la carga son adecuadas a las características físicas individuales?				
7	¿Se utilizan ayudas mecánicas en la manipulación de cargas?				
8	Si las cargas sobrepasan los 25 kg para hombres y 15 kg para mujeres, ¿utiliza ayudas mecánicas en la manipulación?				
9	¿Se realiza el transporte de materiales con carretas u otros equipos mecánicos?				
10	¿Las cargas que se transportan son mayores a 60 cm. de ancho por 60 cm. de profundidad?				
11	¿Se controla que se manejen las cargas de forma correcta?				
12	¿Utiliza la ecuación de NIOSH para estimar la carga máxima recomendada?				
13	¿Maneja cargas subiendo cuevas o escaleras?				
14	¿Tratan de reducir las distancias de transporte con carga tanto como sea posible?				
15	En caso de mujeres embarazadas, ¿son reubicadas en otro puesto para evitar la manipulación manual de cargas?				
16	¿Se ha formado al personal sobre la correcta manipulación de cargas?				

POSICIONAMIENTO POSTURAL		SI	N O		
1	¿Alterna el trabajo de pie con el sentado en sus trabajadores?				
2	¿Los trabajadores combinan movimientos de flexión y torsión?				
3	¿El puesto de trabajo está diseñado para la correcta ejecución de las tareas?				
4	¿El espacio de trabajo es suficiente como para mover correctamente las piernas?				
5	¿La distribución del mobiliario permite mantener un espacio de trabajo suficiente?				
6	¿La superficie de trabajo es adecuada al tipo de tarea y a las dimensiones del trabajador, aproximadamente a la altura del codo?				
7	¿Los útiles de trabajo están lo suficientemente cercanos al puesto como para evitar estiramientos, inclinaciones o giros?				
8	¿El diseño del puesto permite una postura de trabajo cómoda (de pie, sentada, etc.)?				
9	¿Las sillas, sillones y camillas pueden regularse en altura?				
10	¿Se realizan tareas por encima del hombro y debajo de las rodillas?				

1 1	¿Las sillas y sillones permiten girarse?				
1 2	¿Utiliza sillas con reposabrazos?				
1 3	¿El material de la tapicería de las sillas es deslizantes?				
1 4	¿Las tareas están bien distribuidas a lo largo de la jornada, alternando los descansos?				
1 5	¿El diseño del puesto permite desarrollar cómodamente cualquier actividad?				
1 6	¿El calzado empleado es ergonómico?				
1 7	¿La ropa de trabajo que se emplea es apropiada para la realización de las tareas?				
1 8	¿El trabajador no permanece de rodillas o en cuclillas de manera sostenida, ni lo hace repetidamente a lo largo de la jornada?				
1 9	¿Coloca asientos para que el personal descanse durante las pausas, durante los trabajos de pie?				
2 0	¿Se forma e informa a los empleados sobre la adecuada tarea de posturas?				
2 1	¿El tiempo efectivo de la entrada de datos en computadora es mayor a 5 horas?				

2	¿Da pausas de 10 minutos por cada 50 minutos de trabajo en trabajos de ingreso de datos en computadora?				
2	¿Incentivan ejercicios de estiramiento?				
EQUIPOS Y HERRAMIENTAS EN PUESTOS DE TRABAJO DE PRODUCCION		SI	N O		
1	¿Las herramientas de trabajo empleadas permiten realizar cómodamente la tarea?				
2	¿Los equipos y herramientas de trabajo se encuentran en buen estado?				
3	¿Las herramientas causan presión de contacto?				
4	¿Las herramientas se ajustan a la mano y los dedos circundantes al mango?				
5	¿Se forma e informa a los empleados sobre las técnicas adecuadas de utilización de equipos?				
EQUIPOS Y HERRAMIENTAS EN PUESTOS DE TRABAJO INFORMATICOS		SI	N O		
1	¿Las pantallas poseen protección contra reflejos?				
2	¿La parte superior de la pantalla se ubica a la misma altura que los ojos?				

3	¿La pantalla se encuentra colocada a una distancia no superior del alcance de los brazos?				
4	¿El teclado es independiente?				
5	¿El teclado está en el mismo plano que el ratón?				
CONDICIONES AMBIENTALES		SI	N O		
1	¿Existe ventilación adecuada en los lugares de trabajo?				
2	¿El procedimiento de ventilación empleado, evita que las concentraciones ambientales no excedan los límites permisibles vigentes?				
3	Los locales de trabajo están diseñados de forma que garantice una adecuada renovación de aire?				
4	¿El sistema de ventilación empleado, permite la entrada de aire fresco en reemplazo del extraído?				
5	Los elementos estructurales de la construcción de los locales de trabajo se encuentran en buenas condiciones.				
6	Las maquinas se encuentran con sus sistemas de protección.				
7	Las herramientas y equipos se encuentran en buenas condiciones				

8	Esta adecuadamente señalizado la necesidad de uso de elementos de protección personal y carteles de prohibición.				
9	Se encuentran debidamente protegida todas las partes móviles, transmisiones y puntos de operación de maquinarias y equipos.				
10	Las instalaciones eléctricas cumplen con la legislación vigente				
11	Se prohíbe a los trabajadores cuya labor se ejecuta cerca de maquinarias en movimiento y órganos de transmisión, el uso de ropa suelta, cabello largo y suelto, y adornos susceptibles de ser atrapados por las partes móviles.				
12	La bodega de almacenamiento de productos químicos cuenta con la autorización sanitaria correspondiente.				
13	El personal que opera Grúas horquillas, poseen la licencia de conductos que exige la Ley de Tránsito.				
14	Se cuenta con extintores de incendio.				
15	En la bodega de productos químicos existe un sistema de				

	detección y extinción automático de incendios.				
1 6	Los extintores contra incendios se encuentran ubicados en lugares de fácil acceso.				
1 7	El personal a sido instruido respecto a la forma de usar los extintores.				
1 8	Los extintores contra incendio son sometidos a revisión, control y mantención de acuerdo a la normativa vigente.				
1 9	Se entrega los elementos de protección personal adecuados al riesgo a cubrir				
2 0	Los elementos de protección personal usados en los lugares de trabajo cuentan con certificación de calidad.				
2 1	Existe un Plan de monitoreo que garantice el cumplimiento de los límites máximos permisibles, establecidos en la legislación vigente.				
2 2	Se prohíbe la realización de trabajos, sin la protección personal, en ambientes en que la atmósfera contenga menos de 18% de oxígeno.				
2 3	El personal expuesto a contaminantes químicos, se encuentra en programa de vigilancia médica.				

2 4	Se posee evaluaciones de contaminantes en el ambiente de trabajo.				
2 5	Si ésta evaluación esta sobre lo indicado en el Art.75, se ha controlado el riesgo para los trabajadores, de adquirir sordera profesional.				
2 6	El personal expuesto, se encuentra en programa de vigilancia médica.				
2 7	Se posee evaluaciones de vibraciones				
2 8	El personal expuesto, se encuentra en programa de vigilancia médica.				
2 9	Si esta evaluación esta sobre lo establecido. Se ha controlado el riesgo para los trabajadores.				
3 0	Se ha evaluado la exposición al calor que están sometidos los trabajadores, para comparar con los valores máximos permisibles.				
3 1	Se ha evaluado la exposición al frío a que están sometidos los trabajadores.				
3 2	Están expuestos los trabajadores a bajas temperaturas, durante la jornada de trabajo.				
3 3	Existen mediciones de iluminación general, en la empresa				

3 4	Existen mediciones de la iluminación en los puestos de trabajo (localizada).				
3 5	¿Se efectúa exámenes biológicos a personal expuesto a agentes químicos, contemplados en la legislación vigente?				
3 6	¿Se reubica a los trabajadores con exámenes biológicos alterados, en otras actividades que no expongan al trabajador al agente causante del daño?				
ORGANIZACIÓN		SI	N O		
1	¿Se impulsa a un buen clima de trabajo?				
2	¿están definidos claramente los roles y responsabilidades de los trabajadores?				
3	¿Se establecen ritmos de trabajos que no comprometan la salud?				
4	¿Se brindan capacitaciones y entrenamiento al personal?				
5	¿Cuenta con sanitarios separados para hombre y mujer?				
6	¿Cuenta con comedores para el personal?				

2. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN PARA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DEL COVID-19 EN EL TRABAJO

LISTA DE VERIFICACIÓN DEL PLAN PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19 EN EL TRABAJO (PVPC COVID- 19 EN EL TRABAJO)

TABLA A.4. GUÍA RÁPIDA DE VERIFICACIÓN POR LA SUNAFIL

LISTA DE VERIFICACIÓN DEL PLAN PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19 EN EL TRABAJO (PVPC COVID- 19 EN EL TRABAJO)						
Razón Social:		RUC:				
Domicilio Fiscal	Distrito:	Provincia:	Departamento:			
Actividad Económica:		Fecha de aplicación de la lista de verificación: (fecha de envío por parte de la empresa):				
Aprobación del PVPC COVID-19 EN EL TRABAJO: () ACTIVIDADES Y SERVICIOS ESENCIALES () REINICIO DE ACTIVIDADES						
I. PLAN PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19 EN EL TRABAJO (PVPC COVID-19 EN EL TRABAJO) C: Cumple, PI: En proceso de implementación, CP: Cumple parcialmente, NA: No aplica						
1.1 - Disposiciones Generales		C	PI	CP	NA	OBSERVACIONES
1	¿El servicio de SST o quien haga sus veces en el centro de trabajo elaboró el PVPC COVID-19 EN EL TRABAJO? Art. 50 Inc. d) LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.1.2. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias					
2	¿El PVPC COVID-19 EN EL TRABAJO especifica: a) el número de trabajadores; b) nómina de trabajadores, según el riesgo de exposición a COVID-19 por puesto de trabajo (MUY ALTO, ALTO, MEDIANO O BAJO) y c) las características de vigilancia, prevención y control por riesgo de exposición a SARS-CoV-2? Art. 50 Inc. d) LEY 29783; Art. 3 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.1.5. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias					
3	¿El PVPC COVID-19 EN EL TRABAJO se registró ante el MINSA? Art. 50 Inc. d) LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; Primera Disposición Complementaria Final DS 117-2020-PCM; sub numeral 7.1.6. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias					
II. LINEAMIENTOS BÁSICOS PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19 EN EL TRABAJO						
2.1 Limpieza, desinfección de los centros de trabajo		C	PI	CP	NA	OBSERVACIONES

4	¿La empresa adoptó las medidas de limpieza y desinfección de todos los ambientes de trabajo incluyendo el mobiliario, herramientas, equipos y útiles de escritorio antes de las jornadas laborales diarias? Art. 50 Inc. d), Art. 36 LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.1. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias					
5	¿En los puntos de mayor contacto como pasamanos, manijas, ascensores, mesas y otros se ha reforzado los procedimientos de limpieza y desinfección? Art. 50 Inc. d), Art. 36 LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.1. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias					
2.2. Evaluación de la condición de salud del trabajador previo al regreso o reincorporación al centro de trabajo:		C	PI	CP	NA	OBSERVACIONES
6	¿El plan precisa que, el responsable del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), gestiona para todos los trabajadores los siguientes pasos: (1) Determinación del riesgo de exposición a SARS-COV-2 (COVID-19) de cada puesto de trabajo, de conformidad con lo establecido en la RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias; (2) Que los trabajadores completen una Ficha de Sintomatología COVID-19 que será entregada por el empleador; (3) El control de temperatura corporal aleatorio al momento de ingreso al centro de trabajo (No obligatorio para los centros con menos de 20 trabajadores); (4) La aplicación de pruebas serológicas o molecular para COVID 19, según normas del MINSA, a aquellos trabajadores en puestos de trabajo con Alto o Muy Alto riesgo; y para puestos de trabajo de Mediano o Bajo Riesgo, a potestad del profesional de la salud del servicio de SST?; y (5) La periodicidad de la aplicación de las pruebas para COVID-19? Art. 50 Inc. d), Art. 36 Inc. a) y b) LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.2. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias					
7	¿El plan precisa que, de identificarse un caso sospechoso o contacto con un caso confirmado, se procederá con las siguientes medidas: (1) Derivación a un establecimiento de salud para su manejo, de conformidad con la RM 193-2020-MINSA y sus modificatorias; (2) Evaluación por el responsable de la salud para identificar potenciales contactos; (3) Comunicar a la autoridad de salud de su jurisdicción y/o IAFA del trabajador para el seguimiento de casos correspondientes; (4) Brindar material e información sobre la prevención del contagio de la COVID19, medidas de higiene y cuidado que debe llevar en casa. Art. 50 Inc. d), Art. 36 Inc. f) LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.2. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias					

8	¿El plan puede establecer medidas de seguimiento clínico a distancia diario o interdiario al trabajador identificado como caso sospechoso o contacto con un caso confirmado, según corresponda? Art. 50 Inc. d), Art. 36 Inc. f) LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.2. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias					
9	¿El plan precisa que, el empleador, a través del profesional de salud del Servicio de SST, realiza o gestiona la evaluación clínica respectiva para completar el aislamiento o cuarentena y la fecha probable de alta respectiva, en caso de los trabajadores identificados como caso sospechoso, o se confirma diagnóstico de COVID-19, o constituye contacto de un caso confirmado? Art. 50 Inc. d), Art. 36 Inc. f) LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.2. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias					
2.3 Sensibilización de la prevención del contagio en el centro de trabajo		C	PI	CP	NA	OBSERVACIONES
10	¿Ha brindado información al trabajador sobre los riesgos de exposición al SARSCOV-2 y las medidas preventivas dentro del centro de trabajo, en la comunidad y en el hogar, la importancia de lavado adecuado de manos o uso del alcohol para la higiene de las manos; el uso de protector respiratorio correspondiente; reporte temprano de la presencia de sintomatología COVID-19, entre otros temas vinculados al COVID-19? IV. Principio del Título Preliminar, Art. 36, Inc. i) LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.4. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias					
11	¿Ha capacitado a sus trabajadores de forma virtual haciendo uso de medios o herramientas tecnológicas o excepcionalmente de manera presencial respetando el distanciamiento social y el uso obligatorio la protección respiratoria sobre los temas señalados en el ítem anterior, sin perjuicio de otras medidas que disponga el MINSA o la autoridad del sector competente? Art. 35 LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - Tr, Art. 7 D.L. 1499; sub numeral 7.2.4. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias					
2.5 Medidas preventivas de aplicación colectiva:		C	PI	CP	NA	OBSERVACIONES
12	¿Ha implementado medidas de distanciamiento social de 1 metro entre trabajadores, además del uso obligatorio del protector respiratorio, correspondiente; sin perjuicio de aplicar las disposiciones específicas reguladas por su sector? Art. 50 Inc. e) LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.5. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias					

13	<p>¿Ha implementado medidas o procedimiento para evitar la aglomeración de personas durante el ingreso y salida del centro de trabajo, reduciendo el aforo de personas o estableciendo turnos rotativos?</p> <p>Art. 50 Inc. e) LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.5. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias</p>					
14	<p>¿Ha implementado medidas o procedimientos para disminuir el contacto personal entre los trabajadores y el público externo (atención al cliente) y controles para reducir el riesgo de contagio por COVID-19 en estos puestos de trabajo?</p> <p>Art. 50 Inc. e) LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.5. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias</p>					
2.7 Vigilancia de la salud de los trabajadores en el contexto del COVID-19		C	PI	CP	NA	OBSERVACIONES
15	<p>¿Como parte de la vigilancia permanente de la salud de los trabajadores, el empleador ha implementado procedimientos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> -El control diario de la temperatura al inicio y fin de la jornada con la aprobación del personal de la salud de los trabajadores. -Evaluación de síntomas de la COVID-19; sin perjuicio de las disposiciones específicas sobre estos puntos regulados en su sector competente? <p>Art. 50 Inc. d), Art. 36 Inc. f) LEY 29783; Art. 32 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.7. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias</p>					
16	<p>¿Se ha implementado medidas para la vigilancia de exposición a otros factores de riesgo como ergonómicos, psicosociales, u otros que se generen en el marco de la pandemia del COVID-19, así como medidas preventivas o correctivas, según corresponda?</p> <p>Art. 36 Inc. f) LEY 29783; Art. 32 Inc. e), Art. 77 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.7. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias</p>					
17	<p>¿El plan contempla que durante la emergencia sanitaria y para garantizar la vigilancia epidemiológica del trabajador en el contexto del COVID 19, las empresas que realicen el tamizaje para COVID-19, de sus trabajadores del empleador, en los tópicos de medicina, salud ocupacional, entre otros, con insumos directamente adquiridos, deben notificar DIRIS/DISA/DIRESAS/GERESA, según corresponda?</p> <p>Art. 36 Inc. f) LEY 29783; Art. 32 Inc. e), Art. 77 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.7. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias</p>					

18	<p>¿El plan contempla que, inmediatamente identificado el caso confirmado, el personal responsable de la atención procede a registrar el caso a través del llenado de la ficha de investigación clínico epidemiológica de COVID-19 se realiza la notificación de manera inmediata al Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades (CDC Perú), a través del aplicativo de la vigilancia del COVID-19 mediante el SISCOVID y al Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades (CDC Perú)?</p> <p>Art. 36 Inc. f) LEY 29783; Art. 32 Inc. e), Art. 77 Inc. e); DS 005 - 2012 - TR; sub numeral 7.2.7. RM 448-2020-MINSA y sus posteriores modificatorias</p>					
----	--	--	--	--	--	--

2. Matriz IPERC

El uso de una matriz que nos permita determinar los peligros, evaluar los riesgos y plantear los controles se basa en los Artículos 32 y 46 de la Ley 29783, D.S. N° 005-2012-TR, “Las disposiciones adoptadas para la mejora continua del SGSST, tienen en cuenta: • b) Los resultados de las actividades de identificación de los peligros y evaluación de los riesgos”.

Para poder determinar las valoraciones y los índices de severidad se tienen las siguientes tablas:

TABLA A.6. VALORES DE RIESGO

Valoración del riesgo					
Índice	Personas expuestas	Procedimientos existentes	Capacitación	Exposición al riesgo	Severidad
1	De 1 a 3	Existen, son satisfactorios y suficientes	Personal entrenado Conoce el peligro y lo previene	Alguna vez en su jornada laboral y con periodo corto de tiempo Al menos una vez al año Esporádicamente	Lesión sin incapacidad. Disconfort/incomodidad(SO).
2	De 4 a 12	Existen parcialmente y nos son satisfactorios o suficientes	Personal parcialmente entrenado, conoce el peligro pero no toma acciones de control.	Varias veces en su jornada laboral aunque sea con tiempos cortos Al menos una vez al mes. Eventualmente	Lesión con incapacidad temporal (S). Daño a la salud reversible
3	Más de 12	No existen	Personal no entrenado, no conoce el peligro, no toma acciones de control	Continuamente o varias veces en su jornada laboral con tiempo prolongado. Al menos una vez al día Permanentemente	Lesión con incapacidad permanente (S) Daño a la salud/daño Irreversible: Con

TABLA A.7. SEVERIDAD

Valoración del riesgo	
Estimación del nivel de riesgo	
Grado de riesgo	Puntaje
Trivial (T)	4
Tolerable (TO)	De 5 a 8
Moderado (MO)	De 9 a 16
Importante (IM)	De 17 a 24
Intolerable (IT)	De 25 a 36

ANEXO 5

EVIDENCIAS PARA EL ANALISIS IPERC

FIGURA A.1. DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES PRESENCIALES EN EL CALL CENTER



FIGURA A.2. USO INCORRECTO DE LAS MASCARILLAS



IMÁGENES DE LA CAMARA DE VIGILANCIA DE ASESORES INCUMPLIENDO NORMAS

FIGURA A.3.



FIGURA A.4.



FIGURA A.5.



FIGURA A.6. DISPOSICIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EN EL CALL CENTER



ANEXO 6

SITUACIÓN DEL CALL CENTER DURANTE LA PANDEMIA

FIGURA A.7. 1° NIVEL



FIGURA A.8. 2° NIVEL



ANEXO 7

DOCUMENTACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA PROPUESTA

1. DECLARACION JURADA DE SALUD PARA EL RETORNO LABORAL

FIGURA A.9.

Yo, _____ de _____ años de edad, fecha de nacimiento _____ con DNI N° _____, y domiciliado en _____;

declaro bajo juramento que los datos consignados en el presente documento son correctos y completos, y me hago responsable si alguno de ellos no corresponde a la verdad. Así mismo, quedo obligado a informar toda circunstancia nueva que pueda influir o alterar esta información.

Marcar con un aspa en la casilla (SI/NO) que corresponda	SI	NO
He tenido contacto con alguna persona diagnosticada con COVID-19		
Actualmente, presento alguno de estos síntomas o condiciones:	SI	NO
Fiebre > 37.5°		
Tos seca		
Dolor de garganta		
Problemas para respirar		
Secreción nasal		
Malestar general		
Alguna persona que vive conmigo ha presentado alguno de estos síntomas		
He realizado viajes en los últimos 30 días		
Vive con personas que forman parte de grupos de riesgo: mayores de 60 años, hipertensión arterial, diabetes, enfermedades cardiovasculares, enfermedad pulmonar crónica, cáncer u otros estados de inmunosupresión.		

Declaro bajo juramento que los datos proporcionados son verídicos y que al momento de suscribir la presente NO manifiesto síntomas relacionados al CORONAVIRUS (COVID-19). Asimismo, declaro conocer que la empresa _____ podrá emplear la información proporcionada para los fines de control empresarial relacionados a la prevención de riesgos, seguridad y salud en el trabajo, conforme a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales y las estipulaciones de mi contrato de trabajo.

Fecha:

Firma del trabajador:

Temperatura al ingreso: _____ °C

Cuenta:



2. FORMATO DE REGISTRO DIARIO DE CONTROL DE TEMPERATURA

FIGURA A.10.

DATOS DEL EMPLEADOR PRINCIPAL (MARCAR CON UNA "X" LA RAZÓN SOCIAL)							
RAZÓN SOCIAL	<input type="checkbox"/> COMERCIALIZADORA S.A. Sucursal Puno	<input type="checkbox"/> Mod. - desconocido	TELÉFONO (Puede la Sucursal Puno local)		<input type="checkbox"/> Mod. - desconocido		
	<input type="checkbox"/> ALMACÉN GENERAL SUCURSAL DEL PUNO	<input type="checkbox"/> Mod. - desconocido	CALLE PUNO local		<input type="checkbox"/> Mod. - desconocido		
	<input type="checkbox"/> SUCURSAL PUNO S.A.C.	<input type="checkbox"/> Mod. - desconocido	CALLE LAS EMPRESAS LOCAL SUCURSAL PUNO		<input type="checkbox"/> Mod. - desconocido		
			AGENCIA PUNO (Central PUNO local)		<input type="checkbox"/> Mod. - desconocido		
DOMICILIO (Marcar "X" según corresponda)	<input type="checkbox"/> en un inmueble que no es propiedad de esta sucursal	TIPO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA (Marcar "X" según corresponda)		<input type="checkbox"/> Actividad de comercio de bienes y/o servicios	<input type="checkbox"/> Otros centros de trabajo pertenecientes a esta sucursal (PUNO) <input type="checkbox"/> Perteneciente a otra sucursal <input type="checkbox"/> Otro		
	<input type="checkbox"/> en un inmueble que es propiedad de esta sucursal						
	<input type="checkbox"/> en un inmueble que no es propiedad de esta sucursal						
	<input type="checkbox"/> en un inmueble que es propiedad de esta sucursal						
RESPONSABLE DE CONTROL DE TEMPERATURA			FECHA:				
N° DE TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL:			FECHA:				
DATOS DEL EMPLEADO DE INTERMEDIACIÓN, TERCEIRIZACIÓN, CONTRATISTA, SUBCONTRATA, OTROS:							
RAZÓN SOCIAL:			RUC:				
DIRECCIÓN:							
TIPO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA:				N° DE TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL:			
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	DNI/PASAPORTE	AÑO	CONTROL DE TEMPERATURA			
				FECHA	FECHA	VALOR	FECHA
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							

3. REGISTRO DE IDENTIFICACIÓN DE TRABAJADOR/RA CON SÍNTOMAS POR ENFERMEDADES RESPIRATORIAS O COVID-19)

FIGURA A.11.

Datos del Empleador (Marcar con una "X" la Razon Social correspondiente):				
RAZON SOCIAL	<input type="checkbox"/>	KONECTA S/TO S.L. Sucursal Perú RUC : 20549902985	<input type="checkbox"/>	TELEMARK SPAIN SL. SUCURSAL PERU SAC RUC : 20515521193
	<input type="checkbox"/>	ALLIS SPAIN S.L. SUCURSAL DEL PERU RUC : 20523273651	<input type="checkbox"/>	AST PERU SAC RUC : 20601778298
	<input type="checkbox"/>	STRATTON PERU S.A. C. RUC : 20520596033	<input type="checkbox"/>	CASTELIAN ENTERPRISE UNION S SUCURSAL PERU RUC : 20482638521
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	AGENCIA B/O ONLINE PERU SAC RUC : 20602073645
DOMICILIO (Marcar "X" según corresponda)		TIPO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA (Marcar "X" según corresponda)		
<input type="checkbox"/> A. OBRERA NEG. DEL SECTOR DE CONSTRUCC. - Sub: _____ <input type="checkbox"/> ALIC. COM. PASADERO DEL MERCADO - Sub: _____ <input type="checkbox"/> ALIC. OBRERA NEG. DEL SECTOR DE CONSTRUCC. - Sub: _____ <input type="checkbox"/> ALIC. OBRERA NEG. DEL SECTOR DE CONSTRUCC. - Sub: _____		<input type="checkbox"/> Actividades de centros de llamadas (111) <input type="checkbox"/> Otras actividades de telecomunicaciones (328) <input type="checkbox"/> Publicidad (712) <input type="checkbox"/> Otro: _____		
Datos del trabajador				
He recibido explicación del objeto de esta evaluación y me comprometo a responder lo siguiente con la verdad				
Apellidos y Nombres				
Area de trabajo		DNI		
Dirección		Numero (celular)		
En los últimos 14 días calendario ha tenido alguno de los síntomas siguientes				
Marcar con "X" Según corresponda		SI	NO	Detalle
1	Sensación de alza térmica o fiebre			
2	Tos, estornudos o dificultad para respirar			
3	Expectoración o flemas amarilla o verdosa			
4	Pérdida del gusto y/o del olfato			
5	Contacto con persona(s) con un caso confirmado de COVID -19			
6	Está tomando alguna medicación (detallar cuál o cuáles)			
<p>Todos los datos expresados en esta ficha constituyen declaración jurada de mi parte. He sido informado que de omitir o falsear información, puedo perjudicar mi salud, la de mis compañeros y la sociedad, lo cual constituiría una falta grave a la salud pública y sería considerado como una falta laboral e incumplimiento a mis obligaciones laborales con lo cual deberé asumir las consecuencias.</p>				
Fecha		Firma		
Responsable del Registro				
Nombres y Apellidos		Cargo	Fecha	Firma

4. FICHA EPIDEMIOLÓGICA COVID 19 ESTABLECIDA POR EL MINSA.

FIGURA A.12.

FORMULARIO UNICO "F300": FORMATO DE REGISTRO DE SEGUIMIENTO CLINICO

I. DATOS DEL PACIENTE

1.1 Tipo Documento	
1.2 Numero Documento	
1.3 Nombres	
1.4 Apellidos	
1.5 Teléfono Celular	
1.6 Dirección (verificado) donde reside actualmente	
1.7 Departamento/Prov./Distrito	
1.8 Clasificación clínica del caso a la primera visita	
L=Leve; M=Moderada; S=Severa	

II. SEGUIMIENTO CLINICO DIARIO DEL CASO

Fecha (d/mm/aaaa)	dd	mm	aa											
Día	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Seguimiento P o T														
2.1 Funciones Vitales														
PA	/													
FC														
FR														
Temperatura														
Pulsioximetria														
2.2 Signos y Sintomas														
Tos														
Dolor de garganta														
Congestión nasal														
Fiebre														
Malestar general														
Dificultad respiratoria														
Diarrea														
Nausea/ vómito														
Cefalea														
Irritabilidad/ Confusión														
Dolor Muscular														
Dolor abdominal														
Dolor de pecho														
Dolor en articulaciones														
Otro (especificar)														
2.3 Signos de Alarma														
Disnea	X													
Taquipnea (≥ 22 pm)	X													
Saturación de oxígeno $<92\%$	X													
Ateración de la conciencia														
2.4 Tratamiento Especifico para COVID-19														
Fosfato de cloroquina														
Hidroxcloroquina														
Hidroxcloroquina + Azitromicina														
Otro (especificar)														

ANEXO 8

MIEMBROS ACTUALES DEL COMITÉ DE SSO DE LA EMPRESA CASTILIAN ENTERPRISE UNION

FIGURA A.13.

Miembros Representante del empleador:

N°	Nombres y Apellidos	Cargo
1	Javier Fernando, Reyes Alcantara	Miembro Titular
2	Maria Alejandrina, Pereda Castillo	Miembro Titular
3	Alexandra Jesus, Rodriguez Lara	Miembro Titular
4	Isabel Cristina, Castillo Pairazaman	Secretario
5	Anabel Rosario, Miñano Quispe	Miembro Titular

Miembros Representantes de los Trabajadores:

N°	Nombres y Apellidos	Cargo
1	Jose Ramon, Rengifo Galeno	Miembro Titular
2	Carmen Maria, Ortiz Fermenal	Presidente
3	Jordan German, Coronel Loredó	Miembro Titular
4	Marleni, Ramirez	Miembro Titular
5	Omaira Jhosuel, Gomez Rodriguez	Miembro Titular

ANEXO 9

INFORMATIVOS PREVENTIVOS (FLYERS)

FIGURA A.14

¿Qué es el Coronavirus?
Una familia de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta infecciones respiratorias graves.

¿Cómo se transmite?
De persona a persona por gotas de saliva o moco al toser o estornudar.

Recomendaciones

- Lávate las manos con agua y jabón.
- Lávate las manos antes de tocarte los ojos, nariz o boca.
- Evita el contacto directo con personas con síntomas de infecciones respiratorias.
- Cúbrete al estornudar con un pañuelo descartable o con el antebrazo.

Síntomas o señales de alerta:

- Malestar General, Fiebre, Escalofríos
- Tos, Dolor de Garganta
- Dificultad para Respirar

Recomendaciones para el Lavado de Manos Correcto

1. Moja tus manos con agua.
2. Tiempo correcto 20 segundos aprox.
3. Frota las manos palma por palma.
4. Entrelaza tus dedos y frota.
5. Frota por encima de manos.
6. Frota por encima de manos.
7. Frota uno a uno tus pulgares.
8. Con la punta de los dedos forma círculos en tus palmas.
9. Frota cada una de tus muñecas.
10. Enjuágate con abundante agua.
11. Sécate bien las manos con una toalla de un solo uso.

Logos: SSO, AENOR, Konecta.

Equitativos • Inclusivos • Innovadores • Diversos

FIGURA A.15

Estándares de Seguridad y Salud Ocupacional en la Operación

Prevención de Riesgo en Oficinas y Salud en el Trabajo

En el capítulo V del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, encontraremos los siguientes literales

- Prevención de Riesgos en Oficinas
- Salud en el Trabajo (Ergonomía)
- Trabajo seguro

Revisa el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el trabajo en el aplicativo **Smart Boleta**

AENOR
Confía

Konectamos Empresas • Konectamos Personas • Konectamos Contigo • 10 Años Junt@s

FIGURA A.16

¿CUÁL ES LA POSTURA CORRECTA AL SENTARSE FRENTE AL ORDENADOR?

- Cabeza y cuello en posición recta, hombros relajados
- Borde superior de la pantalla al nivel de los ojos
- Antebrazos y brazos a 90° o un poco más
- 45 a 55 cm
- Codos pegados al cuerpo
- Piés pegados al suelo o sobre una alfombrilla
- Tronco y espalda 90° o un poco más
- Nalgas entre el borde del asiento y los cojines

RECUERDA
Dolores de cuello y espalda, cansancio y problemas a la columna son algunas consecuencias de mantener una mala postura al trabajar o estudiar desde un computador

FIGURA A.17. PAUSAS ACTIVAS

<p>1) Con las manos juntas estirar los brazos hacia adelante.</p>	<p>2) Estirar los brazos hacia arriba de forma alternada, estirando la columna.</p>	<p>3) Elevar los hombros y sostener esta posición en el tiempo indicado.</p>
<p>1</p>  <p>10 a 20 segundos 2 veces</p>	<p>2</p>  <p>8 a 10 segundos a cada lado</p>	<p>3</p>  <p>5 a 10 segundos 3 veces</p>
<p>4) Coloque su pierna sobre la otra y gire su tronco hacia la dirección contraria.</p>	<p>5) Coloque ambas manos en su cintura y estire su columna sin levantarse de su asiento.</p>	<p>6) Con las manos juntas estirar los brazos hacia arriba.</p>
<p>4</p>  <p>8 a 10 segundos a cada lado</p>	<p>5</p>  <p>10 a 15 segundos 2 veces</p>	<p>6</p>  <p>10 a 15 segundos 1 vez</p>
<p>7) Junte ambas manos como se muestra en la imagen y baje lentamente.</p>	<p>8) Coloque una mano en la espalda y con la otra tire lentamente el codo hacia el cuello.</p>	<p>9) Con las manos juntas en la espalda estirar hacia abajo, mientras giras ligeramente el cuello hacia un lado.</p>
<p>7</p>  <p>10 segundos 1 vez</p>	<p>8</p>  <p>10 segundos a cada lado</p>	<p>9</p>  <p>10 a 15 segundos 2 veces</p>

FIGURA A.18.

10 REGLAS DE ORO PARA LA PREVENCIÓN COVID-19

Estas disposiciones tienen el objetivo de prevenir el COVID-19 y se realizarán bajo la supervisión y cumplimiento riguroso debido a la coyuntura que venimos atravesando.
Las 10 Reglas de Oro para la Prevención COVID-19 del Grupo KonecTA Perú son:

- 1** Cumplir con el **DISTANCIAMIENTO SOCIAL DE 1.5 METROS** respetando las señalizaciones de posiciones en la sede.
- 2** Es **OBLIGATORIO EL USO DE LOS EPP** (equipo de protección personal) como mascarilla quirúrgica, durante el estado de emergencia sanitario al COVID-19.
- 3** Todo trabajador deberá pasar por un **PROCESO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN** (desinfección de calzado, lavado y/o desinfección de manos) al ingresar o al estar en contacto con botaneras, manijas de puertas y barandas. Tener el hábito de lavarse las manos cada 2 horas.
- 4** Todo trabajador deberá **PASAR UN CONTROL DE TEMPERATURA**, aquellos que superen la temperatura equivalente a superior a 37.5° C no ingresarán a las instalaciones.
- 5** Queda **PROHIBIDO TODO ACTO SOCIAL** que motive la aglomeración (Celebración de cumpleaños, reuniones que no tenga motivo de trabajo).
- 6** Deberás permanecer en tu domicilio **SI PRESENTAS ALGUN SIGNO O SÍNTOMA E INFORMAR A TU SUPERIOR INMEDIATO**, quien reportará al médico ocupacional y se contactará contigo para brindarte las acciones a realizar.
- 7** **LIMPIAR LAS SUPERFICIES DE CONTACTO FRECUENTE** (headset, teclado, mouse, PC y mesa de trabajo) con alcohol en spray y papel toalla.
- 8** **CÚBRASE LA NARIZ Y BOCA ANTES DE ESTORNUDAR**, sin tocarse el rostro.
- 9** **SENTARSE CORRECTAMENTE** en su puesto de trabajo y **REALIZAR PAUSAS ACTIVAS Y LAVARSE LAS MANOS CADA 2 HORAS**.
- 10** **NÓ se mantendrá CONTACTO FÍSICO** con las demás personas, ni se realizará saludos de contacto tales como besos, abrazos, apretones de manos, contacto entre codos o puños, además de contar con el cabello recogido.

Nota:
De acuerdo al **RISST Artículo 39**, el incumplimiento de las medidas frente al COVID-19 adoptados por la empresa se catalogan como falta "muy grave", el área de SSO reportará a RRHH, quienes tomarán las medidas disciplinarias respectivas.

RECOMENDACIONES PARA LA DESINFECCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

- 1** Antes de iniciar las labores, todos los trabajadores deben desglosar una hoja de papel toalla de los dispensadores de papel.
- 2** El papel debe ser humedecido con alcohol líquido que está ubicado en los dispensadores de spray que se encuentra en plataforma.
- 3** El trabajador debe frotar delicadamente el teclado, mouse, teléfono, headset y mesa de trabajo con el papel toalla humedecido de alcohol.
- 4** Debemos esperar 10 segundos para el alcohol se evapore y poder trabajar sin riesgo alguno.

¡Ahora contamos con un ambiente de trabajo limpio y seguro!

¡Junt@s y comprometid@s logramos más!

AENOR

NORMATIVA:
 RD N 003-2020- INACAL- IDN "Guía para la limpieza y desinfección de manos y superficies"
 RM-972-2020-MINSA
 "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19"
 RM-0583-2020-MTC/01
 "Protocolo Sanitario Sectorial para la prevención del COVID-19, para los servicios de telecomunicaciones"

Equitativos • Inclusivos • Innovadores • Diversos

Equitativos • Inclusivos • Innovadores • Diversos

FIGURA A.19.

DISTANCIAMIENTO SOCIAL ¡OBLIGATORIO!



1.5 METROS

En KonecTA Perú mantenemos la distancia de 1.5 metros dentro de sus instalaciones para puestos de trabajo con riesgo a exposición a covid -19

¡Junt@s y comprometid@s logramos más!

AENOR

NORMATIVA:
 • RM-0583-2020-MTC/01 "PROTOCOLO SANITARIO SECTORIAL PARA LA PREVENCIÓN DEL COVID-19, PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES"

IMPORTANCIA DEL USO DE MASCARILLAS Y DISTANCIAMIENTO SOCIAL

Beneficios que tiene el uso de mascarilla quirúrgica y el distanciamiento social:

- 1** Evita la propagación del COVID-19, al minimizar la excreción de partículas infecciosas.
- 2** Es una barrera para evitar ser contagiado o contagiar.
- 3** Adaptable a todo tipo de rostro y desechable.
- 4** Su efectividad aumenta cambiándoselo con un lavado de manos frecuente, antes y luego de usarla.

Adicionalmente

Debemos mantener una distanciamiento social para reducir significativamente el riesgo de contagio.

Prohibiciones

1. Prohibido el uso inadecuado de las mascarillas (por debajo de la nariz, con la boca descubierta, etc.).
2. Arrojar las mascarillas en los contenedores de "residuo común".
3. Contacto físico.
4. No respetando el 1.5m de distancia.

¡Junt@s y comprometid@s logramos más!

AENOR

NORMATIVA:
 RM 258-2020 MTC - "PROTOCOLOS SANITARIOS SECTORIALES PARA LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS BAJO EL ÁMBITO DEL SECTOR TRANSPORTES Y COMUNICACIONES"

Equitativos • Inclusivos • Innovadores • Diversos

Equitativos • Inclusivos • Innovadores • Diversos

MEDIDA DE INGRESO AL CALL CENTER / PREVENCIÓN EN EL COMERDOR

FIGURA A.20.

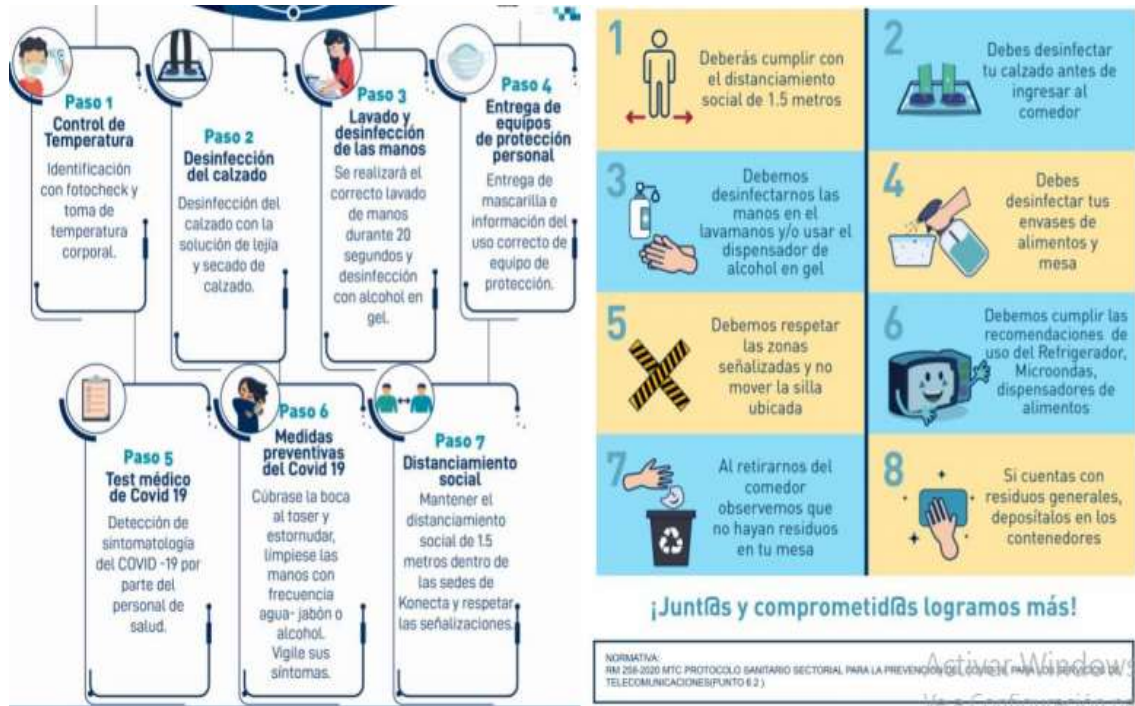


FIGURA A.21.

ESTIGMATIZACIÓN HACIA PERSONAS CON COVID-19

LAS PERSONAS QUE TIENEN O HAN TENIDO COVID-19 SON COMO TÚ Y COMO YO

TODOS PODEMOS contraer COVID-19, no importa la edad, género, etnia o condición social.

UNA PERSONA con COVID-19 no puede recibir maltrato verbal ni psicológico, ya que esto influye negativamente en su recuperación.

LA DISCRIMINACIÓN puede evitar que la persona busque atención oportuna y con ello aumenten los riesgos de complicaciones en su salud.

SI UNA PERSONA con COVID-19 no presenta síntomas, bastará con cumplir cuarentena en casa por 14 días para ser dado de alta, sin posibilidades de transmitir el virus.

DE NO PRESENTARSE complicaciones, regresarán a sus actividades habituales. No discrimines ni estigmatices, ellos necesitan continuar sus vidas, libres de prejuicios.


RECUERDA QUE: esta situación nos afecta a todos. Actuemos de forma adecuada y **demostramos apoyo uno al otro.**

Para más información, llama gratis al **113 SALUD**

FIGURA A.22.

RECOMENDACIONES DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS

Dispón de los residuos de guantes y mascarillas en el contenedor rojo de residuos peligrosos



EVITEMOS TOCAR LA SUPERFICIE DEL CONTENDOR POR SEGURIDAD


AL RETIRARTE LA MASCARILLA FACIAL DEBERÁS TENER EN CUENTA LO SIGUIENTE:

- 1** Retira la mascarilla por detrás sin tocar la parte delantera.
- 2** Dobra a la mitad la mascarilla de modo que las gatas generadas de la nariz y boca no queden expuestas.
- 3** Se deberá romper las tiras (para evitar su rehuso).

¡Junt@s y comprometid@s logramos más!

NORMATIVA: ANEXO RM. 008-2020-MINAM recomendaciones para el manejo de residuos sólidos durante la emergencia sanitaria por covid-19

USO DEL DISPENSADOR DE ALCOHOL EN GEL



Tiempo de entre 5 - 10 segundos

¡Junt@s y comprometid@s logramos más!

NORMATIVA: R.M. 258-2020-MTC PROTOCOLO SANITARIO SECTORIAL PARA LA PREVENCIÓN DE COVID-19 EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES (PUNTO 8.2) • RD N 003-2020-INACAL EN: GUÍA PARA LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE MANOS Y SUPERFICIES

FIGURA A.23.

Uso del Protector Facial en el Transporte Público

En Konecsta nos preocupamos por tu salud, es por ello que te brindamos las siguientes acciones obligatorias cuando viajas en el transporte social, transporte de trabajadores/as, transporte en auto colectivo y el uso del protector facial para prevenir el Covid 19.

1



Viaja con mascarilla y protector facial

2



Mantén siempre las ventanas abiertas

3



Usa solo los asientos que no estén marcados

4



Nunca viajes parado/a

¡Junt@s y comprometid@s logramos más!

NORMATIVA: RM 479-2020-MTC

USO DEL DISPENSADOR DE AGUA



- 1** Antes y después de usar los quipos Desinfecta tus manos con alcohol en gel
- 2** Evita utilizar envases de un solo uso (botellas de plástico, botellas de vidrio)
- 3** No pegues la boquilla del contenedor de bebidas con los caños o boquillas del equipo

¡Junt@s y comprometid@s logramos más!

ANEXO 10

LABORES ANTES Y DURANTE LA PANDEMIA

FIGURA A.24. PLATAFORMA DE VENTAS



FIGURA A.25. EN MIS LABORES



FIGURA A.26. MANTENIMIENTO



FIGURA A. 27. CONTROL DE CALIDAD Y VERIFICACIÓN



LABORES DURANTE LA PANDEMIA

FIGURA A.28. TELETRABAJO DE LOS AGENTES MONITOREADO POR LOS SUPERVISORES A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA MEET GOOGLE



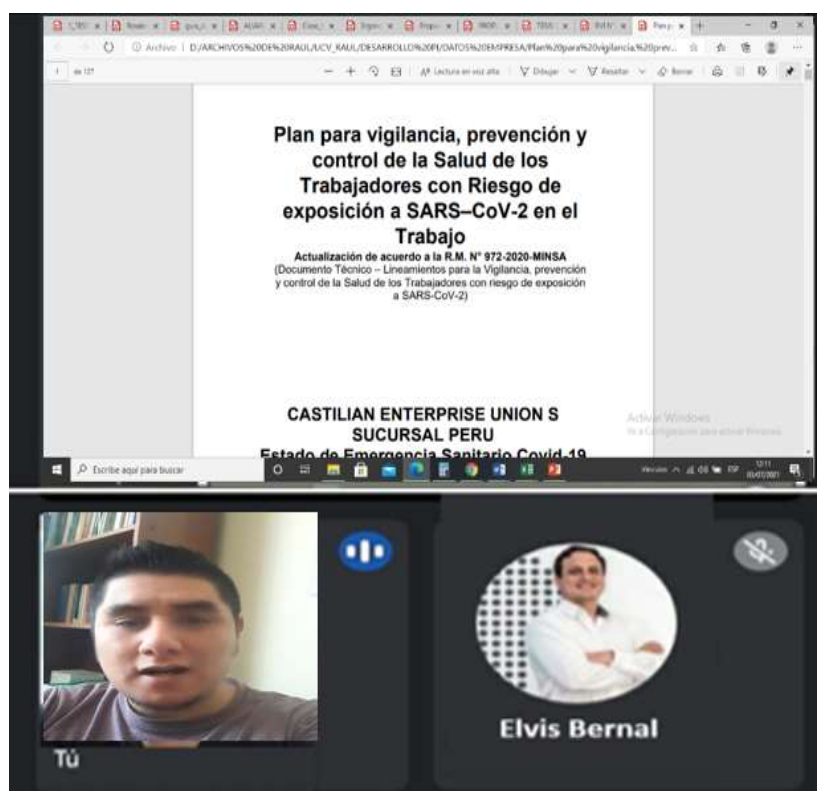
FIGURA A.29. TRABAJO PRESENCIAL, AFORO AL 30%



ANEXO 11

SUSTENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORA DEL SGSSO EN EL CALL CENTER AL SUPERVISOR DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN

FIGURA A.30. MEET CON EL SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN



ANEXO 12

LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA EN GOOGLE MAPS

FIGURA A.31. UBICACIÓN DE CASTILIAN ENTERPRISE UNION



FIGURA A.32. MAQUETA DE LA EMPRESA



FIGURA A.33.

LEY N° 29783

LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

<p style="text-align: center;">PODER LEGISLATIVO</p> <p style="text-align: center;">CONGRESO DE LA REPUBLICA</p> <p style="text-align: center;">LEY N° 29783</p> <p>EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA</p> <p>POR CUANTO:</p> <p>El Congreso de la República Ha dado la Ley siguiente:</p> <p>EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA:</p> <p>Ha dado la Ley siguiente:</p> <p style="text-align: center;">LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</p> <p style="text-align: center;">TÍTULO PRELIMINAR</p> <p style="text-align: center;">PRINCIPIOS</p> <p>I. PRINCIPIO DE PREVENCIÓN El empleador garantiza, en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores, y de aquellos que, no teniendo vínculo laboral, prestan servicios o se encuentran dentro del ámbito del centro de labores. Debe considerar factores sociales, laborales y biológicos, diferenciados en función del sexo, incorporando la dimensión de género en la evaluación y prevención de los riesgos en la salud laboral.</p> <p>II. PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD El empleador asume las implicancias económicas, legales y de cualquier otra índole a consecuencia de un accidente o enfermedad que sufra el trabajador en el desempeño de sus funciones o a consecuencia de él, conforme a las normas vigentes.</p>	<p>III. PRINCIPIO DE COOPERACIÓN El Estado, los empleadores y los trabajadores, y sus organizaciones sindicales establecen mecanismos que garanticen una permanente colaboración y coordinación en materia de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>IV. PRINCIPIO DE INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN Las organizaciones sindicales y los trabajadores reciben del empleador una oportuna y adecuada información y capacitación preventiva en la tarea a desarrollar, con énfasis en lo potencialmente riesgoso para la vida y salud de los trabajadores y su familia.</p> <p>V. PRINCIPIO DE GESTIÓN INTEGRAL Todo empleador promueve e integra la gestión de la seguridad y salud en el trabajo a la gestión general de la empresa.</p> <p>VI. PRINCIPIO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE LA SALUD Los trabajadores que sufran algún accidente de trabajo o enfermedad ocupacional tienen derecho a las prestaciones de salud necesarias y suficientes hasta su recuperación y rehabilitación, procurando su reinserción laboral.</p> <p>VII. PRINCIPIO DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN El Estado promueve mecanismos de consulta y participación de las organizaciones de empleadores y trabajadores más representativos y de los actores sociales para la adopción de mejoras en materia de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>VIII. PRINCIPIO DE PRIMACÍA DE LA REALIDAD Los empleadores, los trabajadores y los representantes de ambos, y demás entidades públicas y privadas responsables del cumplimiento de la legislación en seguridad y salud en el trabajo brindan información completa y veraz sobre la materia. De existir discrepancia entre el soporte documental y la realidad, las autoridades optan por lo constatado en la realidad.</p>
---	---

FIGURA A.34. PUBLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE LA LEY N° 29783

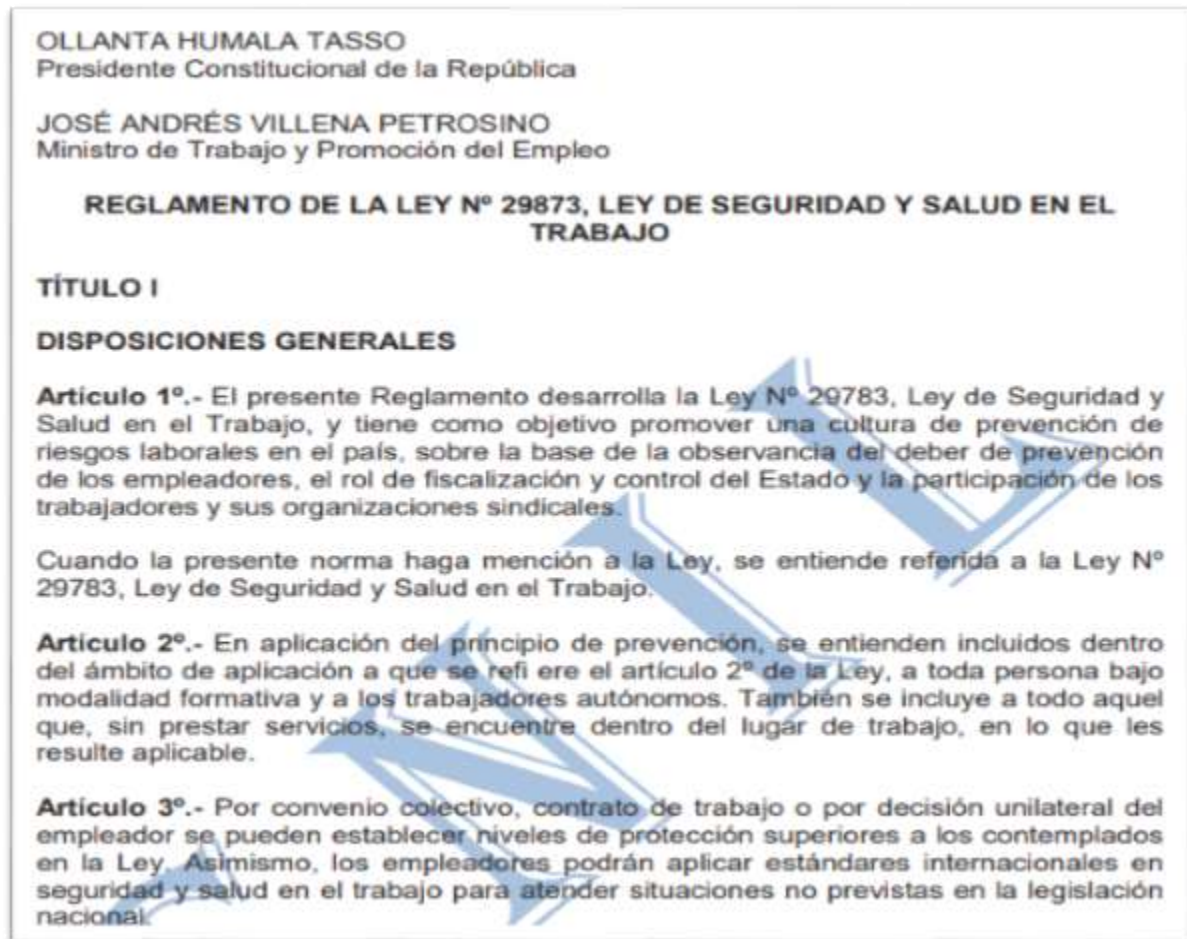


FIGURA A.35. PUBLICACIÓN DE LA APROBACIÓN DE LA NORMA BÁSICA DE ERGONOMÍA

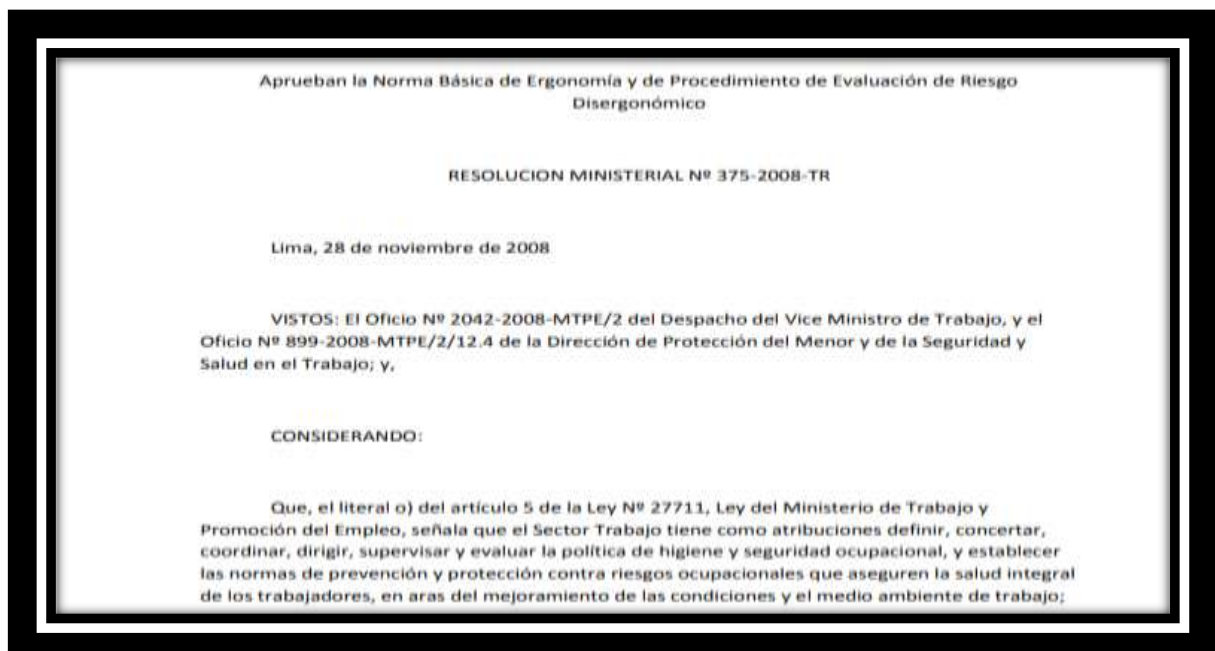


FIGURA A.36. PUBLICACIÓN DE LA GUÍA BÁSICA DE AUTODIAGNÓSTICO EN ERGONOMÍA PARA OFICINAS MTPE 2015



FIGURA A.3. TABLA DE TÉCNICA DE ANÁLISIS SISTEMÁTICO DE LAS CAUSAS

